

Klanttevredenheidsonderzoek

Quiris Adviesgroep bv

09-10-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Quiris Adviesgroep 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	33%	56%
Offerte			22%	22%	56%
Uitvoering				56%	44%
Coaches				44%	56%
Afronding		11%		56%	33%
Organisatie en Administratie②			11%	44%	33%
Relatiebeheer③			11%	56%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding④			22%	44%	11%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal			11%	67%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ③ Eén geïnterviewde onthoudt zich van een oordeel
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs - kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de coachtrajecten van Quiris Adviesgroep bv (hierna te noemen: Quiris) hebben al een langere samenwerkingsrelatie met hen. De meeste coachtrajecten komen voort uit eerder afgenomen assessments of naar aanleiding van een training. Quiris maakt gedragsanalyses waaruit blijkt welke competenties ontwikkeld kunnen worden. De overgrote meerderheid is (zeer) tevreden over de wijze waarop Quiris in het voortraject te werk gaat. Referenten vertellen dat er altijd een gedegen intake plaatsvindt met de leidinggevende en de desbetreffende medewerker. Daarna volgt er nog een gesprek alleen met de medewerker. Velen melden dat de coaches van Quiris in staat zijn om snel de hulpvraag scherp te krijgen. Uit de interviews komt verder naar voren dat het bureau erg integer handelt. Daarnaast geeft men aan dat het voortraject een snelle doorlooptijd kent. Ook speelt voor enkelen het feit dat Quiris bij de opdrachtgever in de buurt is gevestigd, een rol bij hun keuze voor hen. Door de veelal lange samenwerking kent Quiris de organisatie van de opdrachtgever. Al met al dan ook voldoende redenen om voor hen te kiezen. Ter illustratie enkele uitspraken over het voortraject: "Quiris is zeer goed op de inhoud. Zij kunnen verwoorden wie zij zijn en wat zij kunnen betekenen. Daarnaast weten zij snel de vinger op de zere plek te leggen. Quiris stelt daartoe de juiste vragen. Vervolgens worden de doelen vastgesteld" en "Quiris verdient een compliment voor de wijze waarop zij in staat zijn om snel de hulpvraag scherp te krijgen." Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze referent is na afloop van het traject iets minder enthousiast over de geboekte resultaten en vraagt zich af of de doelen en verwachtingen in het voortraject voldoende helder zijn besproken; of er voldoende tot de essentie van de problematiek is uitgevraagd.

Offerte

Zeven van de negen referenten zijn (zeer) tevreden over de offerte en het plan van aanpak. Men vertelt dat er een gedegen voorstel is gedaan waarin op hoofdlijnen het coachtraject uiteen is gezet. Er wordt een duidelijke doel- en resultaatbeschrijving gegeven. Ook is er een inschatting gegeven van de tijdspanne en het aantal benodigde sessies, evenals een indicatie van de kosten. De meeste referenten geven aan dat er vaste tarieven worden gerekend. Sommigen hebben een staffelkorting. Eveneens wordt er aangegeven wanneer er een tussentijdse rapportage zal plaatsvinden. Daarna worden er praktische afspraken gemaakt over de uitvoering. Men typeert de offerte als 'helder', 'netjes', 'uitvoerig' en 'compleet'. Ook het offertetraject kent een korte doorlooptijd. "Binnen een dag ontvingen wij daarover een mail", licht één van de geïnterviewden toe. Op dit onderdeel geven twee referenten een neutrale score. De één doet dit omdat hij het offertetraject niet bijzonder goed of slecht vond. De ander omdat hij vindt dat de verwachtingen van de opdrachtgever niet transparant genoeg zijn opgenomen in het plan van aanpak.

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de coachtrajecten zijn uitgevoerd. Weliswaar gaat het hier om individuele gesprekken waaraan enkele referenten, als opdrachtgevers, niet deelnemen. Zij gaan daarom af op hetgeen de medewerkers hierover vertellen. Deze ervaren de gesprekken als zeer prettig en waardevol. Zo wordt meegedeeld dat enkele medewerkers op voorhand sceptisch waren, maar uiteindelijk zeer enthousiast zijn. Naast gesprekken en uitleg over houding en gedrag is er in een aantal gevallen geoefend met trainingsacteurs. Er worden oefeningen en rollenspellen gedaan. Men vertelt dat er gebruik wordt gemaakt van modellen en dat er handvatten worden gegeven om het geleerde in de praktijk toe te passen. Zo melden referenten: "Er wordt heel concreet aan de slag gegaan. Een aantal houdings- en gedragpunten is aangekaart en veranderd. Daartoe heb ik een logboek bijgehouden. Ik heb goede feedback ontvangen waardoor ik inzicht in mijn gedrag heb gekregen", "Vaak is het probleem dat de deelnemer niet effectief is in het overbrengen van een boodschap. Wanneer daarmee wordt geoefend en resultaat wordt bereikt, voelt de deelnemer zich prettiger en zijn zowel hij als de organisatie daarbij gebaat. Maar natuurlijk is de ene persoon meer ontwikkelbaar dan de andere. Daar is Quiris op voorhand heel duidelijk in" en "Enkele deelnemers hebben aangegeven een vervolg te willen. Het is mogelijk daartoe een zogenoemde strippenkaart te kopen." Eén geïnterviewde geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar is van mening dat de medewerker is "weggekomen" met de escapes. De gecoachte heeft zijn reserves gehouden. Het traject is daardoor niet geheel naar verwachting verlopen.

Coaches

De coaches van Quiris worden zonder uitzondering (zeer) positief beoordeeld. De opdrachtgevers worden goed betrokken bij hun keuze voor de coach(es). Enkele uitspraken: "De coaches zijn aardig en nooit sturend of dwingend", "Er was direct een klik met de coaches die aan ons zijn voorgesteld. Zij waren allebei goed. Dat gold eveneens voor de samenwerking. En er vond voldoende afstemming plaats", "Wij werken al jaren met dezelfde coach. Deze kent onze organisatie inmiddels. Zij is helder en pragmatisch. Zij kan goed uitleggen en weet de koppeling te maken tussen de theoretische modellen en hoe je daar mee om kunt gaan in de praktijk" en "De coach is open, eerlijk en vriendelijk en is inhoudelijk in staat om wat dieper te graven. Zij prikt makkelijk door gedragingen heen en heeft mensenkennis. Ook uit de evaluaties, die de deelnemers invullen, komen goede scores voor de coaches naar voren."

Afronding

Op één referent na, zijn allen (zeer) tevreden over de afronding van de coachtrajecten en de resultaten die daarmee zijn geboekt. Geïnterviewden vertellen dat er goede (tussentijdse) evaluaties worden gehouden, waarbij de integriteit zeer goed in acht wordt genomen. “Quiris heeft gevoel en respect voor de privacy van onze medewerkers. Met de medewerker wordt afgestemd wat wél en wat niet mag worden besproken. Zij houden zich daar aan”, licht één van de referenten toe. Er wordt tussentijds gekeken of de doelstellingen kunnen worden gehaald en of het tijdspad nog klopt. Quiris levert een eindrapportage waarin aanbevelingen worden opgenomen. Men typeert de rapportages als ‘transparant’ en ‘duidelijk’. Vooral is men tevreden over de resultaten die met de coachtrajecten zijn geboekt. Een enkel citaat in dit verband: “Het traject is naar volle tevredenheid verlopen en heeft een mega verandering teweeg gebracht. Enkele medewerkers nemen nu veel meer verantwoordelijkheid voor hun functie en zijn krachttrekkers geworden. De coachtrajecten hebben geleid tot merkbare, blijvende veranderingen.” Ook over de nazorg die wordt geboden, in de vorm van follow-up gesprekken, is men tevreden. Eén referent geeft het natraject een negatieve score. Deze referent is ook op eerdere onderdelen niet geheel tevreden en meldt geen eindrapportage te hebben ontvangen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Quiris is op orde. Referenten melden dat zij altijd snel en klantvriendelijk te woord worden gestaan. Ook de facturering wordt op een correcte manier afgehandeld. Een geïnterviewde benoemt dat de medewerkers van het secretariaat goed op de hoogte zijn van wat er speelt. Men vindt dat Quiris open communiceert. Ook over de ontwikkelingen in de eigen organisatie. Eén geïnterviewde benoemt dit als een sterk punt van de organisatie. Een ruime meerderheid geeft dan ook een positieve score op dit onderdeel. Eén referent scoort niet. Hij heeft geen zicht op de organisatie en administratie. Tot slot geeft een volgende een neutrale score. Hij vindt dat de organisatie en administratie naar behoren functioneert maar niet beter of slechter dan anderen.

Relatiebeheer

Enkele respondenten melden dat Quiris sinds kort een nieuwsbrief uitgeeft, waarmee zij goed op de hoogte worden gehouden van waar de organisatie mee bezig is. Zij vinden de frequentie waarmee de nieuwsbrieven worden uitgegeven in orde. Anderen melden dat er regelmatig workshops, seminars en lunchsessies worden georganiseerd. Men is hierover tevreden. Met enige regelmaat is er contact met de opdrachtgevers om de ontwikkelingen te bespreken. Ook de online informatie vindt men netjes verzorgd. Een referent noemt de organisatie “toegankelijk”. Eén respondent onthoudt zich van een oordeel omdat het relatiebeheer in zijn ogen via een andere afdeling loopt. Een laatste geeft een neutrale score. Hij vond het relatiebeheer niet geweldig maar meent nu, mede door het uitgeven van een nieuwsbrief, verbetering te zien.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten geven geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Twee anderen zijn neutraal. De één vindt hen bij vergelijking van andere partijen niet de goedkoopste maar is wél tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. De ander is niet geheel tevreden over de kwaliteit en vindt daarom de prijs aan de hoge kant. De overige referenten vinden de prijzen in balans met de kwaliteit. Zij zien de coachtrajecten als een investering in hun medewerkers waarbij het resultaat niet altijd direct meetbaar is. De prijzen zijn volgens hen marktconform. Zij zijn dan ook (zeer) tevreden over de kwaliteit van de coachtrajecten.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Op één referent na, die een neutrale score geeft om redenen zoals bij vorige onderdelen vermeld, zijn alle referenten die bij dit onderzoek zijn betrokken (zeer) tevreden over de coachtrajecten en de samenwerking met Quiris. Zij zeggen onder meer: “Quiris haalt, voor zover nodig, alles boven tafel. Zij maken goede afwegingen en weten resultaten te boeken. Zij kennen de beperkingen van hun werk en beloven geen wonderen. Wanneer de gecoachte het balletje niet oppakt wordt er geen resultaat bereikt. Zij zijn daar zowel vooraf als tussentijds heel duidelijk in”, “Quiris onderscheidt zich door zich te verdiepen in het bedrijf en de ontwikkelingsfase waarin het bedrijf verkeert. Vanuit die achtergrond pakken ze de opdracht aan. Zij willen de cultuur proeven, zien en weten. Dat is heel prettig” en “Quiris heeft een erg prettig team dat prima past bij ons doel. Ik zal hen zeker aanbevelen.” Deze laatste uitspraak wordt door meerdere referenten beaamd.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering				56%	44%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal②			11%	44%	22%
Accommodatie③				22%	
Natraject		11%		44%	44%
Organisatie en Administratie④				56%	33%
Relatiebeheer			11%	22%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding			22%	67%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
- ③ Bij zeven referenten is de training in-company uitgevoerd
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel op de organisatie en administratie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerk trainingen van Quiris zijn al langer bekend met hen. Velen maken ook gebruik van de andere diensten die Quiris biedt zoals consultancy, assessments of coaching. Menigeen noemt het prettige contact en samenwerking met de organisatie als reden om met hen te (blijven) samenwerken. De referenten zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject verloopt. Men noemt het voortraject professioneel. Referenten vertellen hierover: "De trainers van Quiris kunnen zich goed verplaatsen in de organisatie. De intake is altijd heel uitgebreid en leidt tot goede voorstellen die zo nodig nog kunnen worden bijgesteld. Daardoor ontstaat er echt maatwerk", "Ons trainingstraject is een continu proces dat al een aantal jaar loopt waarbij we telkens voortborduren op de ontwikkelingen. Het voortraject wordt op professionele wijze aangepakt. De trainer denkt goed mee en komt met suggesties. Zij weet meteen de vinger op de zere plek te leggen. Zij kent de organisatie inmiddels" en "Het is prettig dat de trainers van meet af aan bij het traject betrokken zijn. Zij komen met goede ideeën en zijn leidend in het gesprek." Bij enkele organisaties, waarbij er sprake is van een herhalingstraining, is het voortraject minder uitgebreid. Er kan dan worden volstaan met een telefonische intake om veranderde wensen en behoeften te inventariseren. Voor wat betreft de inzet en keuze voor de trainers vertelt men dat er in dit stadium een keuze kan worden gemaakt uit de verschillende trainers die zich op de website van Quiris profileren. Desgewenst worden de keuzemogelijkheden toegelicht. Quiris adviseert daarin gericht. Enkele referenten zijn inmiddels aan vaste trainers verbonden.

Opleidingsprogramma

Men is van mening dat het gedegen voortraject tot goede voorstellen leidt. De opleidingsprogramma's worden toegevoegd aan de offerte. "Er wordt goed in beeld gebracht wat in de briefing is besproken. In de opleidingsprogramma's worden casussen uit de organisatie van de opdrachtgever opgenomen. Quiris levert echt maatwerk. Voor ons is dat de reden om met hen samen te werken. Wij zien dat als een groot voordeel. Een enkele keer is Quiris zelfs ambitieuzer in haar plannen dan onze eigen organisatie waardoor er soms wat gewijzigd moet worden in het opleidingsprogramma", aldus een uitspraak van een tevreden referent. Anderen vertellen: "Er is gezorgd voor een goede doorloop van het programma qua tijdsindeling en het is eveneens sterk onderbouwd" en "Er is een accurate vertaalslag naar de problematiek gemaakt." Voorts vertelt men dat de kosten ook helder staan vermeld. Over het algemeen vinden de referenten dat de offertes snel, praktisch en to the point zijn. Zij geven op dit onderdeel de score tevreden of zeer tevreden.

Uitvoering

Over de uitvoering laten alle referenten zich positief uit. In de meeste gevallen is er een combinatie gemaakt van theoretisch lesmateriaal met interactieve werkvormen waarbij trainingsacteurs zijn ingezet. Allen geven aan dat de inzet van trainingsacteurs als succesvol wordt ervaren. Het geeft de deelnemers de mogelijkheid om input te leveren en met elkaar in gesprek te gaan. Daarbij worden adviezen gegeven die men 'waardevol' en 'zeer leerzaam' vindt. Geïnterviewden vertellen: "De uitvoering voldoet altijd aan de verwachting. Quiris is best vernieuwend in de werkvormen die zij bieden. De inzet van een trainingsacteur wordt soms als spannend ervaren, maar uiteindelijk wel leerzaam gevonden. De deelnemers hebben echt kunnen oefenen", "Er wordt gewerkt met modellen om de theorie te verduidelijken. Daarnaast wordt er vooral praktisch getraind in groepjes en door oefeningen te doen. Omdat het programma al langer in onze organisatie draait, gaan collega's elkaar nu aanspreken op hetgeen zij hebben geleerd. Het werpt zijn vruchten af " en "In verschillende sessies is er veel tijd besteed aan de afstemming van uiteenlopende visies. Quiris zat daarbij goed aan het stuur. Het is een succesvol traject geweest."

Opleiders

Ook over de trainers en trainingsacteurs is men (zeer) enthousiast en zij krijgen dan ook hoge scores toegekend. Men vindt dat Quiris in staat is de juiste trainer bij de juiste doelgroep te matchen. Volgens de respondenten zijn zij niet alleen deskundig maar weten zij tevens goed in te spelen op processen binnen de groep en voor iedereen een veilige ruimte te creëren zodat men zich durft te uiten. De trainers zijn mensen met overwicht die duidelijk terug weten te pakken naar de kern van het probleem. Eveneens wordt het werken met trainingsacteurs op prijs gesteld. Zo vertelt een referent: "De acteurs kunnen zich goed verplaatsen in de problematiek en weten daardoor een spiegel voor te houden en de koppeling naar de praktijk te maken. Voorts kregen wij goede adviezen. Zij verliezen de persoonlijke aspecten daarbij niet uit het oog. De opzet van het programma was om een bewustwordingsproces in gang te zetten. Daarin zijn zij geslaagd." Een ander licht toe: "Er was een goede klik tussen de trainers en de deelnemersgroep. De trainer stond boven de materie en kon makkelijk schakelen. Zij hield het tempo hoog. Ook de overdracht en samenwerking met de collega-trainer was goed. Zij wist de mensen in beweging te krijgen. De trainers pasten precies bij de uitdaging waar het bedrijf voor stond. Zij konden een goede verbinding maken met alle deelnemers op elk niveau." Een aantal referenten merkt op dat er de laatste tijd wat wisselingen van de wacht zijn geweest. Tot nog toe horen zij alleen maar positieve geluiden van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Twee referenten onthouden zich van een oordeel omdat er geen specifiek trainingsmateriaal was afgesproken. De training leende zich daar niet voor. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij heeft van de deelnemers teruggekregen dat het trainingsmateriaal standaard was. Naar zijn mening had dat wat innovatiever of ludieker mogen zijn, door bijvoorbeeld meer gebruik te maken van beeldmateriaal. De overige respondenten zijn (zeer) tevreden. Meestal worden de hand outs van de presentaties of modellen verstrekt. Zij hebben hier geen opmerkingen over. Eén referent spreekt over een e-learning module waarin de theorie uiteen is gezet en noemt het materiaal "vernieuwend". Een ander zegt dat er altijd afstemming plaatsvindt over de opdrachten die aan de deelnemers worden verstrekt. Al met al is een ruime meerderheid positief op dit onderdeel.

Accommodatie

Slechts twee referenten hebben gebruik gemaakt van de accommodatie van Quiris en zijn hierover tevreden. Zij hebben hier bewust voor gekozen omdat zij het belangrijk vinden de deelnemers uit hun eigen omgeving te halen. Daarnaast is Quiris op een centraal gelegen plaats gevestigd, hetgeen zij als een pluspunt zien. De accommodatie voldoet aan al hun wensen op dit vlak. De overige zeven respondenten scoren niet op dit onderdeel omdat zij de trainingen in-company hebben laten uitvoeren.

Natraject

Een ruime meederheid toont zich tevreden op dit onderdeel. Met de opdrachtgevers is nadrukkelijk geëvalueerd over het verloop van het traject. Daarbij wordt aandacht geschonken aan borging van het geleerde en eventueel gewenste nazorg vanuit Quiris. Soms wordt er een terugkomdag afgesproken. Referenten melden dat er sprake is van veelvuldig contact dat men als professioneel betitelt. Eén van hen deelt deze mening niet en meldt dat er alleen met de deelnemers is geëvalueerd maar niet met hem als opdrachtgever. Hij vindt dat Quiris meer zorg en aandacht aan het natraject had kunnen schenken en geeft dan ook een ontevreden beoordeling. Degenen die wel tevreden zijn, melden verder dat er aandacht is voor persoonlijke aspecten van de deelnemers. Soms vloeien er coachtrajecten voort uit de nabespreking. De referenten zijn vooral positief over het bereikte resultaat van de trainingen. Men noemt dat er een gedragsverandering of mentaliteitsverandering is bereikt. Of men spreekt over een verbeterde samenwerking. Een geïnterviewde benoemt dat de resultaten worden meegenomen in de persoonlijke ontwikkelingsplannen van de medewerkers. Aan enkele trainingen is een certificaat verbonden. Een enkele opdrachtgever evalueert ook zelf met de deelnemers en meldt dat de trainingen door hen erg goed worden beoordeeld. Zij vinden deze echt van toegevoegde waarde.

Organisatie en Administratie

Alle respondenten die zicht hebben op dit onderdeel, vinden dat Quiris de organisatie en administratie goed op orde heeft. Men neemt hierbij zaken als bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en het nakomen van afspraken in ogenschouw. Een referent merkt nog op dat de gegevensverstrekking ten behoeve van een subsidieaanvraag goed verloopt. En een ander benoemt de communicatie naar de deelnemers toe als positief punt. Tevens is men van mening dat informatie tijdig wordt toegestuurd en de afhandeling van de factuur conform afspraak verloopt. Hierbij merkt één geïnterviewde op dat hij de facturen vaak op voorhand ontvangt. Hij krijgt deze liever achteraf. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij niet met kantoor van doen heeft gehad. Hij schakelt direct met de adviseurs.

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer zijn de meesten (zeer) tevreden. Zij ontvangen nieuwsbrieven waarmee zij van de ontwikkelingen op de hoogte worden gehouden. Af en toe ontvangen zij een uitnodiging voor een bijeenkomst of klantcontactdag. Zij vinden dat er geen overkill aan informatie wordt verstrekt en typeren de uitingen van Quiris als 'professioneel'. "Zij weten op een goede manier het inhoudelijke en het zakelijke doel te combineren", aldus een zeer tevreden referent. Eén respondent is neutraal gestemd omdat hij minder intensief contact met het bureau heeft, sinds zijn vaste trainer is vertrokken.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten zijn van mening dat de prijs-kwaliteitverhouding goed is. Men denkt dat Quiris redelijk marktconform opereert, zij het in het hogere segment. Sommigen vergelijken hen wel eens met andere partijen en zijn van mening dat Quiris weliswaar niet de goedkoopste maar wél een kwalitatief goede aanbieder is. Voor hen is de prijs niet doorslaggevend voor de samenwerking. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel omdat zij de maatwerktrainingen 'prijzig' vinden. Wel geven zij daarbij aan dat zij tevreden zijn over de kwaliteit die is geleverd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek blijkt dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn over de maatwerktrainingen en de samenwerking met Quiris. Zo zeggen referenten: "De trainers zijn méér dan betrokken en zeer integer. Zij weten een veilige sfeer in de trainingen te creëren, maken echt persoonlijk contact en kunnen zich verplaatsen in de organisatie. Ook zorgen zij voor goede nabesprekingen. Dat geeft vertrouwen" en "Quiris benadrukt dat een goed resultaat alleen kan worden bereikt als de opdrachtgever zelf mee gaat sturen. Dat is de sleutel tot succes en dat hebben zij bewezen." De gesignaleerde verbeterpunten zijn elders in het rapport al aan de orde gekomen. Allen zijn van harte bereid Quiris aan te bevelen aan anderen.

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 Quiris Adviesgroep bv op 09-10-2018.

Algemeen

Quiris is een specialist op het gebied van consultancy, assessments, coaching en trainingen. Zij ontwikkelt mens en organisatie omdat het gedrag van mensen de organisatie weerspiegelt. Mensen maken de organisatie. Door dat gedachtegoed is Quiris ervan overtuigd dat organisaties een voorsprong kunnen krijgen door de inzet van mensen. Dat betekent dat zij 'fit' moeten zijn; 'fit' in de zin van conditioneel (vaardigheden en gedrag) maar ook in de zin van 'geschikt voor elkaar'. Fitte organisaties zijn organisaties van de toekomst. Door middel van bovengenoemde diensten begeleidt Quiris mensen naar een hoger niveau. Binnen alle interventies ligt het accent op de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers. Van hen wordt betrokkenheid en inzet verwacht om 'fitte' mensen en organisaties te creëren. Het voorliggende Cedeo onderzoek richt zich op coaching (hoe kan een organisatie het gedrag en de ontwikkeling van de medewerker verbeteren) en maatwerktrainingen. Uit dit onderzoek blijkt dat referenten meerdere diensten bij Quiris afnemen zodat op die manier het rendement kan worden verbeterd. Het gesprek vond plaats met de heer W. Rietberg (directeur/eigenaar) en mevrouw I. Hendrickx (directeur/eigenaar).

Kwaliteit

Gedrag in beweging krijgen, dat is de focus waar Quiris zich op richt. Dat betekent dan ook dat alle adviseurs en trainers een gedragswetenschappelijke achtergrond hebben en zij daarmee inhoudelijk deskundig zijn. Zij moeten in staat zijn om mens en gedrag te begrijpen in relatie tot de organisatie. Naast mensen in vaste dienst maakt Quiris ook gebruik van de diensten van freelancers (trainers en acteurs). Freelancers beschikken allen over 'Quiris' bloed omdat zij ooit bij Quiris hebben gewerkt. Passie voor het begeleiden van mens en organisatie naar een hoger niveau, vormt de gezamenlijke basis. Integratie op kwaliteit is een belangrijk uitgangspunt in de dienstverlening. Daarmee geeft het bureau aan dat zij professionalisering hoog in het vaandel heeft staan. Quiris organiseert diverse activiteiten zoals themadagen, bijeenkomsten voor trainers en workshops. Inhoudelijke kennis, de inzet van nieuwe technologische middelen en veranderende behoeften vanuit de markt worden met elkaar besproken. Intervisie vormt eveneens een belangrijk instrument om elkaar verder te versterken en daarmee uiteindelijk mens en organisatie verder te begeleiden in hun ontwikkeling. Inbreng van eigen casuïstiek binnen lopende dan wel afgeronde trajecten is hierin een voorwaarde. Quiris onderhoudt gedurende de looptijd van een coach en/of maatwerktraject nauw contact met de opdrachtgever. Mocht blijken dat er bijsturing nodig is dan toont het bureau zich daarin flexibel. Tussentijdse evaluaties en eindevaluaties vormen een belangrijke basis voor meting en borging van de kwaliteit. Borging krijgt nadrukkelijk aandacht middels de inzet van een recent (door de Katholieke Universiteit Leuven) ontwikkelde reflectietool zodat Quiris ook daarin innovatief is.

Continuïteit

Quiris monitort nauwgezet de marktontwikkelingen en veranderende behoeften. In combinatie met aandacht voor technologische ontwikkelingen speelt men daarop in om opdrachtgevers nog beter van dienst te kunnen zijn. In 2017 heeft men een e-learning omgeving geïmplementeerd en recent de bovengenoemde reflectietool. Met laatstgenoemd instrument krijgen werkprocessen een andere lading en wordt er nadrukkelijk beweging gecreëerd. Quiris begeleidt organisaties in de manier waarop de inzet van deze tool een optimaal rendement kan leveren. Daarmee komt zij ook tegemoet aan de wensen vanuit de markt om gedrag- en vaardigheidsontwikkeling verder te borgen. Met opdrachtgevers heeft men veelal langlopende relaties door intensief persoonlijk contact. Daardoor weet het bureau aan te sluiten op ontwikkelingen in de betreffende organisatie waardoor zij op maat trainings- en coachactiviteiten kan aanbieden. Kenmerkend in de aanpak is het gedegen voortraject en de snelheid waarmee het bureau weet te handelen. Veel opdrachtgevers maken gebruik van meerdere diensten van Quiris zodat zij via bundeling van activiteiten bij één partner, het hoogste rendement kunnen behalen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Quiris bij coach- en maatwerktrajecten voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Quiris is in staat om doelen en gewenste resultaten snel en helder boven tafel te krijgen. Daarnaast is het onderscheidend vermogen onder meer gelegen in hun integriteit en persoonlijk contact. Daarmee weten zij goed aan te sluiten bij de ontwikkelingen van de opdrachtgever waarbij zij zich eveneens echt verdiepen in de bedrijfscultuur. Niet alleen deelnemers maar ook opdrachtgevers zelf worden nauw in het ontwikkelproces betrokken zodat borging op een vloeiende manier gestalte krijgt. Ook ontvangen opdrachtgevers aan het eind van een traject een rapportage met tips en adviezen zodat het geleerde nog beter kan beklijven.

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