

Klanttevredenheidsonderzoek

LTP

04-10-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LTP 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 ASSESSMENT..... | 3 |
| BEZOEKVERSLAG | 6 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 8 |

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 Assessment

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 70% | 30% |
| Plan van aanpak / offerte | | | | 70% | 30% |
| Uitvoering | | | | 50% | 50% |
| Adviseur / psycholoog | | | 10% | 60% | 30% |
| Afronding | | | | 60% | 40% |
| Organisatie en Administratie | | | | 90% | 10% |
| Relatiebeheer | | | 10% | 70% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding② | | | | 50% | 20% |
| Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal | | | | 70% | 30% |

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

- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meerderheid van de referenten is er sprake van een jarenlange relatie met LTP. Een enkeling spreekt in dit kader van 'preferred supplier'. Sommigen zijn via een collega op dit assessmentbureau geweest. Meerdere redenen worden in de interviews genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, de positieve recensies, de prettige samenwerking, de kennis van de organisatie van de klant, de flexibiliteit en de expertise. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: "Ik kies voor hun deskundigheid en de kwaliteit van de rapportages. Daarnaast kunnen ze goed inspelen op de behoefte binnen de organisatie van de klant", "Er is een heel nauw contact tussen LTP en onze organisatie. Ze zijn goed op de hoogte van onze veranderingen en daarmee samenhangende nieuwe mogelijkheden", "Met hun mogelijkheden passen zij het beste bij onze wensen" en "Ze bieden een digitaal en goedkoop assessment aan. Met het bijbehorende inzichtelijke rapport zorgen ze voor kwaliteit." In de voorbereiding op het traject wordt in voldoende mate overleg gevoerd met de opdrachtgever om de vragen en wensen boven water te krijgen. Vervolgens wordt een voorstel gedaan voor het assessment met bijbehorende offerte, waarbij nog alle ruimte wordt geboden voor aanpassingen. Men is goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak / offerte

Over het plan van aanpak van het assessment en de bijbehorende offerte geven allen een positieve beoordeling. Er wordt goed overleg gevoerd met de opdrachtgever om de specifieke wensen voor het assessment helder te krijgen. Daarbij wordt ook prima gebruik gemaakt van de expertise van het bureau. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "We hebben een keer in één maand twintig assessments bij hen afgenomen en dat liep perfect met de contactpersoon. Hij dacht met ons mee, gaf goede tips en zorgde voor alles wat nodig was" en "Ze hebben de tijd genomen om met ons de wensen en bijzonderheden door te spreken en daar is een goed traject uitgekomen." De kosten zijn van tevoren duidelijk en worden omschreven in een heldere offerte.

Uitvoering

Met tevredenheid wordt door de geïnterviewden teruggekeken op de uitvoering van de assessments. Er wordt voldaan aan de opdracht en aan de verwachtingen van de klant en de assessments zijn altijd van een goed niveau. Enkele citaten ter illustratie: "We gebruiken LTP in het selectietraject en zij helpen ons goed bij het aannemen van de juiste medewerker voor de functie", "Ze doen voor ons de ontwikkelassessments en dat loopt naar wens. Met enige regelmaat is daar een mailtje of een telefoontje over. Soms wekelijks, soms maandelijks praten we even bij over onze organisatie en over onze ontwikkelassessments, zodat het traject eventueel bijgesteld kan worden" en "Voor verschillende functies verzorgen zij voornamelijk de selectie- en ontwikkelassessments. Voor een nieuwe functie melden we de aanvraag voor het assessment aan met de nodige achtergrondinformatie en dan komen zij nog wel even terug, als ze nog vragen hebben. Het is hun persoonlijke aanpak en het snelle handelen, wat ik bij hen waardeer."

Adviseur / psycholoog

Men is in meerderheid goed te spreken over de kwaliteit van de adviseurs/psychologen, die betrokken zijn bij de assessments. De referenten noemen hen deskundig en klantgericht. Een en ander komt ook naar voren in de volgende uitspraken: "Ik heb er een aantal meegemaakt en de kwaliteit is zeer goed. De een had heel veel kennis en begreep de praktijk heel goed. De ander had in het verleden mijn werk gedaan en dat werkte ook heel prettig" en "Het is prettig samenwerken met hen. Ze kunnen snel schakelen en zijn gemakkelijk te bereiken." Een van hen geeft een neutrale score op dit onderdeel. Dit heeft te maken met de terugkoppeling en de kwaliteit van de rapportage. Hij heeft gemerkt dat voor dezelfde functie het ene rapport soms uitgebreider is dan het andere en hij verwacht daar toch een bepaalde uniformiteit in.

Afronding

Over de afronding worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Men is goed te spreken over de kwaliteit van de rapportages, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: "De rapporten zijn in een standaard format. Alles wordt duidelijk omschreven. Je kunt er echt iets mee en dat is heel prettig", "De rapportages zijn uitgebreid. Persoonlijk vind ik, dat ze veel informatie geven", "De rapporten geven een genuanceerd en reëel beeld van de kandidaten en het is vaak ook heel herkenbaar" en "Ik kan er zeker wat mee en over het algemeen herkennen de kandidaten zich ook in de rapporten." Met enige regelmaat wordt het werk van het bureau geëvalueerd en daarbij staat LTP zeker open voor feedback van de klant. Men is over het geheel bekeken tevreden tot zeer tevreden over het werk, dat door het bureau is verricht.

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden over de organisatie en administratie van LTP. Men heeft het over een professionele organisatie, die de zaken goed voor elkaar heeft. In de interviews wordt gesproken over vlotte reacties en vaste contactpersonen. Ter illustratie: "Ik werk met directe nummers en dat gaat prima" en "Het is bij hen correct en snel. Je hebt dezelfde dag al antwoord." Ook de facturatie verloopt naar wens, zoals duidelijk wordt in de volgende citaten: "Er wordt in de factuur uitgebreid omschreven, wat er is gebeurd, en dat is heel prettig voor het controleren" en "We hebben goede afspraken over de facturen kunnen maken in een protocol." De gemaakte afspraken worden door het bureau correct nagekomen en gevraagde informatie wordt op tijd verstrekt. Ook is het bureau volgens de geïnterviewden flexibel, als het gaat om het verzetten van afspraken en het aanpassen aan de wensen van de klant.

Relatiebeheer

De meeste respondenten zijn positief tot zeer positief over de wijze, waarop LTP de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt onder andere gesproken over een nauw contact en een prettige relatie. Ter illustratie: “Ze hebben mij nog gebeld voor een evaluatie en nu krijg ik hun nieuwsbrief en uitnodigingen voor ontbijtsessies”, “De relatie is goed. We hebben goed overleg en sparren regelmatig even”, “We hebben een vaste accountmanager. Meerdere keren in het jaar belt hij even en één tot twee keer per jaar hebben we face-to-face contact” en “Zeker doen ze iets aan relatiebeheer. Ze organiseren ontbijtsessies en events.” Een van hen is niet helemaal tevreden over het relatiebeheer en geeft een neutrale score. Hij spart met enige regelmaat met zijn contactpersoon, maar hij heeft daarbij meer het gevoel, dat het uitwisselen van informatie ten bate is van LTP en niet andersom.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de geïnterviewden hebben te weinig zicht op de prijs van de assessment of hebben geen vergelijking gemaakt met andere bureaus, die soortgelijke diensten aanbieden. Zij geven om die reden geen score. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de tarieven marktconform en de kwaliteit van het werk ‘goed’ en ‘prima’. Enkele uitspraken: “Hun prijzen zijn netjes. Er zijn bureaus, die duurder zijn”, “Ze liggen redelijk in de markt met de prijs en de kwaliteit is prima” en “Vergeleken met anderen doen ze het heel goed, zowel voor wat betreft de prijs als de geleverde kwaliteit.”

Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal

Allen laten zich positief uit over de assessmenttrajecten en zij zijn ook tevreden over de samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen onder andere in de vraaggesprekken naar voren: het regelmatige en prettige contact, de flexibiliteit, de evaluatiemomenten, de grote deskundigheid, het inzicht in de materie en de bereikbaarheid. Enkele citaten over de positieve punten: “Ze leveren prima werk, dat vergelijkbaar is met andere goede bureaus”, “Alles is heel gemakkelijk te regelen. De drempel is laag”, “Positief vind ik hun snelheid van werken en het nakomen van de afspraken”, “Ze hebben zicht op onze organisatie en wat wij van medewerkers/kandidaten verwachten”, “Je merkt in de contacten, dat ze thuis zijn in de verschillende sectoren, functiegroepen en niveaus. Ze proberen binnen de wetenschappelijke kaders vernieuwend te zijn en te blijven”, “Ze hebben een eigen visie op leiderschap en de ontwikkeling van mensen. Ze combineren dat met het goed inspelen op onze behoeftes” en “Je hebt de mogelijkheid om de assessment toe te spitsen op de wens van de klant. Ze denken mee, luisteren naar de wensen en werken binnen de gestelde termijnen.” Twee van de referenten hebben nog wel een tip voor het bureau en verwoorden dit als volgt: “Ik kan zelden tot nooit aanwezig zijn bij hun ontbijtsessies, terwijl de onderwerpen wel interessant kunnen zijn. Misschien is het een idee om lunchsessies te houden of bijeenkomsten aan het einde van de dag” en “Ik vind hen nog wel behoorlijk behoudend en van mij mogen ze meer innoveren.” Men is bereid om LTP aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al 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 LTP op 04-10-2018.

Algemeen

LTP Business Psychologen is een van de meest vooraanstaande psychologische adviesbureaus van Nederland. Al 90 jaar legt zij de nadruk op innovatie en kwaliteit in assessments en ontwikkeling. LTP maakt organisaties veranderkrachtig doordat de dienstverlening van LTP van oudsher een fundament van wetenschappelijk onderbouwde concepten, empirisch onderzoek en beproefde methodieken heeft. LTP is in het begin van de vorige eeuw ontstaan vanuit de Vrije Universiteit en werkt nog steeds intensief samen met deze en andere universiteiten. Sinds 2016 deelt LTP psychologische inzichten en data analyses via het kennisplatform LTP Science. De dienstverlening bestaat onder meer uit trainingen, coaching, advisering en assessments. Op dit laatstgenoemde onderwerp heeft het voorliggende Cedeo onderzoek betrekking. Met de opdrachtgevers werkt men nauw samen. Internationaal kan men gebruik maken van een relatienetwerk aan partnerbureaus. De belangrijkste doelstelling van de totale dienstverlening is gericht op verbetering van de prestaties van zowel medewerkers als organisaties en wordt mede vorm gegeven door jarenlange ervaring in combinatie met de nieuwste resultaten uit (wetenschappelijk) onderzoek. Het gesprek vond plaats met de heer R. Ariens (chief psycholoog) en mevrouw A. Broersma (communicatie adviseur).

Kwaliteit

LTP heeft uitsluitend ervaren en academisch gevormde adviseurs in dienst. Kenmerkend zijn hun kwaliteitsgerichtheid, expertise, persoonlijke benadering en passie voor het vak. Elk assessment van LTP is maatwerk. Als lerende organisatie is zij ook zelf continu in ontwikkeling en draagt zij zorg voor verdere professionalisering en aansluiting op de markt. De interne Academie, die men recent in het leven heeft geroepen, vormt de basis voor interne professionalisering waarbij het aanbod in de toekomst verder wordt uitgebreid. Daarnaast organiseert men bijvoorbeeld kennissessies met een thematische aanpak en maken super- en intervisie deel uit van de tools die verdere ondersteuning van de professionalisering van de adviseurs ter beschikking staan. Iedereen beschikt over een eigen opleidingsbudget dat men vrij kan inzetten, aansluitend op de persoonlijke behoefte. LTP beschikt, naast de vaste adviseurs, eveneens over een netwerk aan associés van wie velen bij LTP in dienst zijn geweest. Daardoor is men goed op de hoogte van alle protocollen en bewaken ook zij de lijn van de dienstverlening. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

LTP monitort veranderende vraagstellingen vanuit de markt en combineert dit met de meest recente wetenschappelijke bevindingen én met gebruikmaking van innovatieve technieken. Het voeren van een ingetogen relatiebeheer vormt de basis om contacten met opdrachtgevers op peil te houden. Regelmatig organiseert men ontbijtsessies voor enkele tientallen relaties om met elkaar te sparren over actuele thema's. Voor individuele kandidaten probeert men vooral te ontzorgen waarbij het 'High Touch'-principe centraal staat waardoor kandidaten geïnspireerd raken en in beweging komen. LTP reikt hen online tools aan maar laat hen ook oefenen met een acteur of deelnemen aan een Gamified Assessment. In het kader van snellere en meer aantrekkelijke selectieprocedures beleeft een groep kandidaten op de assessmentdag een dag uit het leven van een (management) trainee in een daadwerkelijke setting van een organisatie. Daarbij is er aandacht voor de Candidate Experience als het imago van de werkgever. Het binnenhalen van de beste talenten binnen een organisatie is dan ook het streven enerzijds en anderzijds informatie te verstrekken over het selectieproces en een eindrapportage met de bevindingen voor de kandidaat. Daarbij zet men ondersteunende middelen, zoals smartphone en tablet, in zodat de kandidaat op elk moment toegang heeft tot de gewenste informatie. Op basis van de resultaten van het onderzoek, de sterke focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LTP voor de komende tijd voor assessments voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Aan het eind van een assessment ontvangen de kandidaten persoonlijke rapportages met tips en adviezen. Zowel voor hun eigen ontwikkeling als voor de vooruitgang in de organisatie, zijn deze rapportages van grote toegevoegde waarde. In het kader van de AvG heeft LTP haar procedures nader aangescherpt zodat de privacy nog beter geborgd is. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat de rapportages kwalitatief hoogwaardig zijn, mede dankzij het feit dat zij uitgebreid en duidelijk beschreven worden. Wat opdrachtgevers vooral waarderen is dat, mede dankzij de assessments, de juiste mensen op de juiste plek kunnen worden ingeschakeld. Dat maakt dat klanten de dienstverlening van LTP hoog waarderen en al jaren met hen samenwerken.

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