

Klanttevredenheidsonderzoek

LinQue Consult BV

29-09-2016



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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Offerte				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Coaches				40%	60%
Afronding②				40%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③			20%	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 onthoudt zich van een oordeel.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten geven te kennen dat zij LinQue Consult BV (hierna LinQue te noemen), al jaren kennen, ook van andere trajecten die zij bij hun organisatie hebben uitgevoerd, zoals intervisie en (team) trainingen. Wat hen in dit stadium zo aanspreekt, wordt als volgt verwoord: "Het is echt gepersonaliseerd. Men vraagt goed door en kijkt wat er nodig is", "Je zit meteen met de coach om tafel. Hij heeft een open luisterhouding, komt de afspraken na en heeft veel bagage", "Ik ervaar hen als laagdrempelig en praktijkgericht", "Men is heel erg gericht op kwaliteit met als middelpunt de menselijke kant", "De coach is iemand die alles goed weet te kaderen en boven de materie hangt. Hij luistert goed en vat het geheel goed samen" en "Men kijkt ook naar het belang van de organisatie vanuit een stuk warmte en medemenselijkheid." Als aanleiding om een coaching traject te starten, noemt men het volgende: "Begeleiding bij mijn ontwikkeling", "Begeleiding van onze school vanuit een zwakke positie", "Kwaliteit van het team verhogen en de organisatie op weg naar volwassenheid helpen" en "Het ondersteunen van de ontwikkeling van het team en het coachen van individuele docenten." Dat impliceert dat er bij een aantal opdrachtgevers meerdere trajecten hebben plaatsgevonden. Allen tonen zich in dit stadium tevreden en zeer tevreden.

Offerte

De offerte is helder en duidelijk, evenals het plan van aanpak dat is opgesteld. “Men heeft goed geluisterd naar de opdracht en de doelstellingen daarin verwerkt”, verklaart één geïnterviewde. Anderen vertellen: “We hebben twee aparte plannen gemaakt. Eén als procesbegeleiding voor de directie. Daaruit volgend is een plan voor een verbetertraject voor de individuele docenten voortgevloeid. Omdat men in het voorstadium nadrukkelijk heeft geïnventariseerd waar de pijnpunten lagen, is het ook duidelijk op papier gekomen met onder meer aandacht voor het aantal sessies en de te verwachten opbrengsten. Regelmatig is er ook teruggekoppeld of het geheel nog op schema zat”, “De afspraken en doelstellingen stonden duidelijk omschreven. Evenals een inschatting van het aantal uren. En daar gaan ze heel goed mee om want als er meer maar ook minder uren nodig zijn, laten ze dat ook weten. Bovendien zijn de lijnen kort en komt de coach regelmatig langs op kantoor”, “De boodschap van het waarom stond er ook duidelijk in vermeld” en “LinQue Consult doet allereerst een individuele intake om daarna een reële inschatting van het aantal sessies te kunnen maken. Op basis daarvan volgt dan het plan van aanpak.”

Uitvoering

Alle referenten zijn (zeer) lovend over de uitvoering omdat het geheel aan hun verwachtingen heeft voldaan en zelfs heeft overtroffen. Men is onder de indruk van de kwaliteiten van de coaches, hun visie en hun aanpak. “Meerdere trajecten liepen door elkaar zoals de teamontwikkeling en de individuele coaching. Men had met elkaar een aantal problemen die we onderling niet konden oplossen. Zonder op de inhoud in te gaan heeft LinQue ook als intermediair gefungeerd en suggesties gegeven in de vorm van ‘ga eens met die of die praten en toon interesse’. Ze geven je hooguit een tip en weten daarmee goed tussen beide werelden te balanceren. Daarmee geeft men aan de privacy van het individu te respecteren en creëert men een veilige omgeving”, “Ondanks dat het nog loopt, zien we nu al resultaat. Deelnemers hebben waardevolle eyeopeners en adviezen gekregen”, “Alles is conform afspraak verlopen. Het geheel bestond allereerst uit een soort brainstorm voor bewustwording en daarna hebben we filmmateriaal over de flitsbezoeken geanalyseerd en elkaar feedback gegeven. Alles onder leiding van de coach”, “Als opdrachtgever kreeg ik regelmatige terugkoppeling over de voortgang en tips om er vanuit mijn rol ook mee aan de slag te gaan” en “Er is erg naar mijn gedrag gekeken. Hoe ben ik als persoon, wat valt op en hoe kun je veranderingen bewerkstelligen. Met oefeningen moest ik daarna aan de slag om te kijken of een andere benadering vruchten af zou werpen.” Eén geïnterviewde vertelt nog het volgende: “De coach wist echt in te zoomen op het nemen van je eigen verantwoordelijkheid. De medewerker had een groot wantrouwen richting de organisatie en dat heeft hij weten om te bouwen naar vertrouwen.”

Coaches

Wat opvalt, aldus de referenten, is dat de coaches moeilijke situaties niet uit de weg gaan. Op een positieve manier worden mensen aangesproken op hun gedrag en verantwoordelijkheden. Dat gebeurt in een veilige omgeving waardoor de deelnemers zich ook durven te uiten. Naast deskundigheid en betrokkenheid, kent men ook nog de volgende kwaliteiten aan hen toe: “De coach is een echte doener. To the point en onderbouwt het geheel met theorie. Hij is eerlijk en oprecht”, “De persoonlijke benadering springt eruit. Hij graaft zich dusdanig in in de persoon dat hij met goed advies weet te komen”, “Hij is echt professioneel en weet zijn rol goed te bewaken. Met de communicatie, verslaglegging en afstemming kan ik echt verder”, “De begeleider is heel ervaren en weet vrij snel het vertrouwen te winnen”, “De coach is heel integer en weet je mee te nemen. Hij draagt suggesties aan en laat je zelf kiezen. Maar hij stuurt ook waar nodig”, “Hij weet goed te luisteren en heeft een open houding. Hij houdt heel goed in de gaten waar hij naar toe wil maar wel met de wensen van het individu in het achterhoofd” en “De coaches voegen echt wat toe. Het zijn mensen met kennis die heel toegankelijk zijn. Zij bewaken de grenzen en geven ook aan wanneer ze iets niet weten.” Eén respondent verklaart tenslotte: “Zij weten de menselijke link te maken doordat ze goed kijken naar de juiste match op persoonlijkheid en expertise. Ze spiegelen, verbinden visie met praktijk en geven feedback. Zowel aan de opdrachtgever als aan de deelnemer. Het zijn mensen zonder verborgen agenda die heel open zijn en realistisch trajecten aan gaan.”

Afronding

Bij één referent is het traject nog niet afgerond dus geeft hij op dit onderdeel geen oordeel. De overige negen tonen zich ook op dit onderdeel tevreden en zeer tevreden. De mate van tevredenheid heeft vooral te maken met het bereikte resultaat en de terugkoppeling zoals LinQue dat tussentijds en afsluitend verzorgt. Onder meer zegt men over individuele coaching-trajecten in dit stadium het volgende: “De betreffende docent staat weer positief voor de klas. Hij komt met plezier naar school en probeert zijn valkuilen te tackelen. Kortom: het heeft veel resultaat opgeleverd”, “Ik heb veel kunnen oefenen en tools meegekregen. Inmiddels heb ik al een betere samenwerking met de directie omdat ik beter weet hoe ik met zaken om moet gaan” en “Mijn inzicht is vergroot en daarmee ook mijn handelen.” Over groepstrajecten verklaart men het volgende: “Van de studenten krijg ik te horen dat de kwaliteit van de lessen vooruit is gegaan”, “Voor iedereen is het gewenste resultaat bereikt. Het heeft duidelijk geleid tot een beter functioneren” en “De adviezen en de verslaglegging zijn heel helder. Over de voortgang hebben we geregeld contact gehad en afspraken gemaakt.”

Organisatie en Administratie

Dat LinQue de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt wel uit bovenstaande scores. De referenten geven aan dat de lijn naar de coach kort is en dat er snel wordt gereageerd. Ook noemt men hen ‘flexibel’, ‘proactief’ en ‘daadkrachtig’. Het bureau hanteert het principe afspraak is afspraak en dat weten de referenten (zeer) te waarderen. Eén van hen plaatst wel een kanttekening: “We hadden de studiemiddag volledig met onze vaste coach afgestemd maar in verband met een wijziging in de jaarplanning, kon hij niet op de datum die we hadden afgesproken. En dat was jammer.” Tevreden respondenten verklaren bijvoorbeeld: “Ik vind hen telefonisch niet altijd goed bereikbaar maar dat is logisch. Per mail wordt er wel snel en adequaat gereageerd”, “We handelen in wederzijds respect en vertrouwen. Zo hadden we het traject alvast gestart zonder dat de offerte al binnen was” en “Alles wordt super geregeld.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer krijgt eveneens hoge scores. Hoewel één geïnterviewde opmerkt: “Soms mag men iets terughoudender zijn. Als er geen begeleiding nodig is, blijf dan ook niet bellen.” Desondanks is ook deze referent tevreden. Een volgende: “Wij zijn uitgenodigd voor het tienjarig jubileum. En dat pakken ze ook heel goed aan. Het was niet alleen een borrel maar bevatte eveneens een educatief tintje. Tevens konden we met elkaar netwerken.” Een derde: “We gaan met elkaar open in gesprek. Ik weet hen zelf prima te vinden dus ze hoeven mij niet continu te benaderen.” “Het is gewoon een plezierige groep mensen”, zo luidt de verklaring van de laatste. De andere referenten uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Waarbij menigeen opmerkt dat men ook langs komt zonder dat er een concrete opdracht uit voortvloeit.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs is voor twee referenten aan de hoge kant. Zij tekenen wel aan dat ze veel waarde uit de trajecten hebben gehaald. Desondanks geven zij op dit onderdeel een neutrale score. De anderen zijn van mening dat de verhouding in balans is en dat LinQue Consult marktconform opereert. Maar, ook tevreden referenten geven aan de prijs aan de hoge kant te vinden.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het coaching-traject en de samenwerking met LinQue Consult. Als positieve eigenschappen noemt men: "Het is een kleinschalige organisatie zonder al teveel overhead. Ze brengen je meteen in contact met de juiste persoon en de juiste expertise", "Men hanteert een no nonsens aanpak en doet wat men belooft", "Het persoonlijke contact en de betrokkenheid vind ik heel goed. Men kijkt kritisch naar de uit te voeren trajecten om te kijken wat echt nodig is. Daarnaast verdiept men zich goed in de organisatie", "Men heeft veel ervaring in onderwijsland en staat met beide benen in de klei", "Ik heb hen als professioneel ervaren met mensen die out of the box denken en daarmee een vernieuwende en verfrissende aanpak hanteren", "Men is goed bereikbaar, open, denkt met je mee en gaat voor resultaat" en "Je hebt het idee dat jij de enige klant bent dus het persoonlijke springt er wat mij betreft uit." Eén referent geeft nog het volgende advies: "Soms gaat de coach heel snel. Dan heb ik door de hectiek van de dag zaken niet kunnen uitvoeren. Dan mag hij wat mij betreft wat snelheid terugnemen." "Het bureau komt altijd met een voorstel voor een trainer of coach. Ik ben wel nieuwsgierig naar de achterliggende motivatie waarom ze hem of haar op een bepaald traject willen zetten", zo stelt een andere respondent voor. Al met al zijn alle referenten van harte bereid om LinQue Consult aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	
Accommodatie③					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel.
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals dat door LinQue wordt uitgevoerd, stemt alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tevreden en zeer tevreden. De meesten geven te kennen dat zij één van de trainers vanuit eerdere ervaringen dan wel andere trajecten, zoals coaching, kenden. Meermaals geeft men als reden om hen in te schakelen aan dat de deskundigheid hoog is, dat men in dit stadium goed weet te luisteren en te adviseren en de persoonlijke benadering. Daarnaast vertellen enkele referenten nog het volgende: "Wij wilden hen voor een aantal jaren inschakelen zodat het netwerk verdere stappen kon zetten en continu kon groeien", "Wij hebben hen voor twee trajecten ingeschakeld waarbij de rol van LinQue meer een coachende zou moeten zijn", "Wij zochten ondersteuning in de vertaling van hetgeen was opgenomen in het beleidsplan om het op diverse niveaus te implementeren, zoals op school- en directieniveau. Daarbij wilden we ook nadrukkelijk kijken naar de dwarsverbanden tussen de niveaus en de organisatie als totaal" en "Wij schakelen hen voor meerdere zaken in zoals coaching, supervisie en trainingen." Tevens roemt men LinQue in dit stadium over maatwerkoplossingen evenals de ervaring waarvan men in het eerste gesprek blijkt geeft en de praktijkgerichte oplossingen die men aandraagt.

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen zijn geïnventariseerd en besproken, volgt er een programmavoorstel plus offerte dat, aldus de respondenten, goed tot zeer goed aansluit op het voortraject. Zo verklaart men: “Het geheel was conform afspraak en helder opgeschreven”, “Het voorstel bevatte een soort schets van de situatie en een overzicht van de mogelijkheden” en “We konden ons vinden in het programma. Tevens herkenden we duidelijk de vraagstelling.” Ook geeft een enkele geïnterviewde nog het volgende aan: “Eén van de activiteiten laten we jaarlijks terugkomen. Dan wordt het programma gebaseerd op het voorgaande jaar. De rest is echt op maat voor ons geschreven” en “De offerte was transparant opgesteld.” Soms werken opdrachtgever en bureau nauw met elkaar samen om de deelnemers uit te nodigen voor het traject. Dat kan betekenen dat LinQue de teksten voor de inhoud aanlevert of dat men afspraken maakt over welke partij wat doet. De prijsstelling wordt door de referenten eveneens als helder ervaren hoewel één van hen hierbij opmerkt dat hij er toch altijd weer van schrikt.

Uitvoering

Over de uitvoering tonen alle referenten zich (zeer) enthousiast. “Men heeft een goede vertaalslag weten te maken vanuit de hulpvraag naar de organisatie. Hierdoor heeft men draagvlak weten te creëren”, zo verklaart één van hen. Een volgende: “De sessie duurde een hele dag en vond in een ontspannende setting plaats. Er zijn veel ideeën naar boven gehaald waarin iedereen zich kon vinden. De interventie van LinQue was beperkt maar heel gericht. Bovendien hebben we een mooie nabespreking gehad.” Referenten noemen als grote kracht de deskundigheid van de begeleider annex adviseur en de gerichtheid op het verkrijgen van resultaat. “De eerste bijeenkomst was heel sterk maar de tweede wat minder. Dat hebben we aangekaart en daar is meteen op gereageerd. Dat maakte dat de derde sessie uitstekend was dus men doet ook echt wat met de feedback”, zo geeft een referent als toelichting. Eén ander, die zich zeer lovend uitlaat, vertelt het volgende: “Naast andere trajecten, heeft LinQue ook op twee van onze scholen visitaties gedaan omdat de inspectie hun presteren als ondermaats bestempelde. Vervolgens is op de scholen gekeken naar de probleemgebieden om daar scherper op de opbrengsten in te kunnen zoomen. De audits zijn goed verlopen en de rapportages waren van dusdanige kwaliteit dat de inspecteur zei: “Ik heb nog nooit zo’n makkelijk onderzoek gehad omdat ik de rapportage alleen maar hoeft te verifiëren.” Het is daarmee voor ons heel waardevol geweest want de betreffende scholen zijn uit de gevarenzone.” Tot slot verklaart een laatste: “Onze beginnende docenten krijgen een cursus didactische vaardigheden aangeboden die bestaat uit deels theorie maar vooral veel oefenen. Zo geven zij bijvoorbeeld mini-lessen aan elkaar die worden besproken en waar men inspiratie uit kan halen zodat zij zich comfortabel genoeg voelen om voor studenten te gaan staan. Het is altijd een beetje zoeken naar de juiste insteek omdat docenten soms aangeven wat meer diepgang en uitdaging te willen.” Daarnaast wordt eveneens opgemerkt dat LinQue meer als procesbegeleider is ingeschakeld, dat men werkt conform het principe ‘afpraak is afspraak’ en dat ze vanuit de deelnemers de volgende stap zetten. Enkelenszins vermelden tevens dat binnen de maatwerktrajecten deels coaching-aspecten vorm kregen.

Opleiders

Ook voor de opleiders, adviseurs, begeleiders en coaches heeft men veel lof. Bij sommige trajecten werden meerdere mensen van LinQue ingeschakeld zodat er nog beter gefocust kon worden op het resultaat. Uit de interviews blijkt tevens dat zij, wanneer zij op dezelfde trajecten worden ingezet, elkaar goed aanvullen: “De ene begeleider vond ik sterk analytisch die goed weet te luisteren en je aan het denken zet. De ander had meer focus op de processen en speelde goed in op de behoefte in de groep. Beiden vond ik terzake kundig met veel kennis van het onderwijsland.” Daarnaast geeft men aan: “Het zijn mensen met kennis die veel kunnen toevoegen. Zij zijn toegankelijk en geven ook hun grenzen aan”, “Ze hebben iedereen in beweging gekregen en alle individuen bij het collectief weten te betrekken. Dat impliceert tevens dat ze in korte tijd veel vertrouwen hebben weten te kweken”, “Men is kundig, scherp, vaardig en weet het geheel in goede banen te leiden” en “LinQue speelt echt goed in op de hulpvragen vanuit de organisatie.”

Twee laatste referenten vinden de opleiders eveneens van hoge kwaliteit maar geven ook een suggestie: "Ik vond het opvallend dat men het geheel vanuit de positieve gedachte heeft ingestoken. Soms had men wat mij betreft, best wat kritischer mogen zijn maar het is een mooi geheel geworden" en "De ene adviseur is iemand die goed luistert en meedenkt. Hij weet tevens vertrouwen te scheppen en zal het niet laten om aan te geven wanneer iets niet of korter kan. Soms gaat hij iets te voortvarend te werk. Zelf is hij in staat om snel te denken maar dat betekent niet automatisch dat de ander in staat is om in hetzelfde tempo te volgen. Dus maak soms even pas op de plaats. De andere adviseur bleek te weinig aansluiting te kunnen krijgen met de groep. Dat had er deels mee te maken dat hij mensen een podium heeft gegeven om onderwerpen die daar niet thuishoorden, toch te bespreken. In plaats van even pas op de plaats is hij verder doorgegaan zonder dat hij dat met ons had afgestemd."

Trainingsmateriaal

Vijf referenten geven aan dat zij te weinig zicht op het trainingsmateriaal hebben of verklaren dat er bij hun trajecten geen materiaal is gebruikt. De andere vijf tonen zich op dit onderdeel tevreden omdat het toereikend was en aansloot bij hetgeen in de trajecten aan de orde kwam. Men spreekt over boeken, PowerPoint presentaties, literatuurtips en filmmateriaal. "Er is goed gekeken naar wat de training nodig had en wat paste bij onze deelnemers", "Er zijn met name rollenspellen gedaan" en "Het audit-instrument is door LinQue verder doorontwikkeld dus het voldoet volledig aan de eisen van deze tijd", geeft een drietal respondenten als toelichting.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden dus de referenten onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Alle referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het natraject zoals LinQue dat uitvoert. Men vindt hen hierin proactief en is van mening dat een terugkoppeling naar de opdrachtgever op een goede manier gebeurt. Zo zeggen enkelen: "Indien nodig weten we elkaar te vinden maar we krijgen op een regelmatige basis een rapportage", "Sommige trajecten zijn meer afgebakend dan andere maar ik word prima op de hoogte gehouden" en "Hierin hanteert men een grote mate van zorgvuldigheid en neemt uitgebreid de tijd om alles door te nemen." Ook met individuele deelnemers wordt geëvalueerd; soms in de vorm van een formulier, soms ook mondeling. Tevens schenkt men aandacht aan implementatie, borging en verankering. "Je merkt aan simpele dingen dat we iets geleerd hebben", "We hebben grote waardering voor hun totale support in het eerste jaar want dat vormt de basis voor de komende periode", "Het team heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt" en "Het heeft nog niet alles gebracht maar men is er wel mee bezig en ik kan zien dat mensen voldoende tools aangereikt hebben gekregen", geven sommigen als toelichting.

Organisatie en Administratie

"Men is op alle fronten heel consciëntieus", zo vertelt één geïnterviewde. Dat geldt ook voor de organisatie en administratie. "Ze zoeken altijd naar een opening", "Per mail wordt er snel gereageerd" en "Het loopt gesmeerd", zo melden anderen. Ook is men van mening dat informatie tijdig wordt toegestuurd. "Zij hanteren het principe 'afpraak is afspraak'. En dat maken ze geheel waar" en "Flexibiliteit staat bij hen hoog in het vaandel. Ze doen er echt alles aan om ons ter wille te zijn", geven respondenten ook aan. De facturatie verloopt probleemloos, hoewel sommigen daar weinig zicht op hebben.

Relatiebeheer

Voor alle referenten houdt LinQue op een prettige manier de relatie in stand. Men vertelt dat er in de regel een goed contact is met de adviseur of begeleider en dat de lijntjes kort zijn. Dat wordt gewaardeerd. Evenals het persoonlijke contact dat een enkeling typeert als "informeel maar toch zakelijk." Ook vermelden respondenten dat ze persoonlijke uitnodigingen ontvangen, zoals voor het vieren van het jubileum. De meesten vertellen dat ze niet zitten te wachten op nieuwsbrieven omdat ze de informatie zelf 'ophalen' wanneer het hen schikt. "De ontvangst is altijd netjes", "We komen elkaar geregeld tegen", "Ze zoeken de dialoog op een prettige manier" en "Het contact verloopt heel plezierig. Men is totaal niet opdringerig", luiden enkele citaten ter toelichting.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs staat in een goede verhouding tot de geleverde kwaliteit en waarde die men uit het traject heeft gehaald. Dat stemt allen tevreden. Men zegt heel simpel: "Prima", "De balans is goed, ook in vergelijking met andere aanbieders", "Aan scholing hangt een bepaald prijskaartje", "Het is correct" en "Marktconform." Hierbij merken sommigen wel op dat het onderwijs te maken heeft met krappere budgetten dus het wordt een uitdaging om die balans goed in de gaten te houden. Ter toelichting: "De prijs is hoog maar je krijgt er ook veel waarde voor terug."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten overall tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met LinQue Consult. Als sterke punten noemt men meermaals het echte maatwerk. LinQue is goed in staat om te luisteren naar de wensen en dat vervolgens te vertalen in een traject dat daar zo goed mogelijk op inspeelt. Daarnaast vermeldt men: "Je hebt direct contact met de begeleider, coach of adviseur. Er zit geen tussenlaag tussen en dat vind ik fijn werken", "Ze zijn klantgericht en laagdrempelig", "Kwaliteit staat bij hen voorop. Dat betekent dat ze ook wel eens 'nee' zeggen", "Men is heel correct en zuiver. De aanpak is no nonsens en afspraak is afspraak", "Er zat een uitstekende balans in het programma", "Ik heb hen als proactief ervaren op veel fronten. De persoonlijke benadering vind ik heel belangrijk evenals het feit dat ze de taal van het onderwijs spreken. In het voortraject vraagt men goed door zodat de uitvoering tot resultaat leidt", "Een deel van de kracht is dat het echt maatwerk is. Dat houdt ook een risico in omdat we gezamenlijk de zoektocht aan gaan" en "Dankzij een stukje senioriteit en ervaring weten ze snel vertrouwen van de groep te krijgen." Een enkeling heeft nog een suggestie: "Blijf scherp", "Kijk nog eens naar hoe om te gaan met niveauverschillen in de groep" en "Zoek nog meer verbinding met de klant. Ze hebben mooie trajecten die ze, wat mij betreft, meer mogen promoten. Men mag gerust bij mij jaarlijks langskomen om te polsen wat wij nog nodig hebben." Allen zijn bereid om LinQue Consult 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 LinQue Consult BV op 29-09-2016.

Algemeen

LinQue Consult profileert zich als innovatieve partner voor opdrachtgevers die oplossingen zoeken die renderen op langere termijn. De veelzijdige inzetbaarheid van de netwerkorganisatie LinQue blijkt uit hun expertisegebieden op onderwijs- en organisatieontwikkeling maar ook op team- en persoonlijke ontwikkeling. De consultants zijn tevens coaches, trainers, opleiders, procesbegeleiders en interim managers. LinQue is een lerende organisatie die afnemers stimuleert om uiteindelijk zaken intern verder op te pakken en door te pakken. Dat betekent dat men gericht is op een meer integrale aanpak in plaats van het vermarkten van een aantal losse activiteiten. Daarnaast is LinQue actief partner van de NOVO opleiding (Nederlandse Opleiding voor Veranderkunde en Organiseontwikkeling). In deze stichting is ook de Katholieke Pabo Zwolle vertegenwoordigd. Gezamenlijk hebben zij de post-HBO opleiding tot NOVO-procesbegeleider ontwikkeld. Daarbij maakt men gebruik van elkaars expertise waarbij het delen van kennis met elkaar één van de belangrijke uitgangspunten vormt. Tevens participeert LinQue in het project "Leren verbeteren", in samenwerking met B&T. Daarbij ondersteunen zij scholen in het voortgezet onderwijs bij het verbeteren van de onderwijskwaliteit.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij het bureau hoog in het vaandel. De consultants vormen gezamenlijk met elkaar het netwerk LinQue waarbij ieders expertise aanvullend is binnen de totale dienstverlening. De complexiteit van de vraagstukken wordt groter. Dat stimuleert de adviseurs om continu de markt en marktbevingen goed te monitoren en de service optimaal te laten aansluiten op de vraagstellingen. Dat brengt eveneens met zich mee dat de uit te voeren trajecten meer en meer maatwerkoplossingen vragen waarbij de klant nadrukkelijk in het totale proces wordt betrokken. Consultants hebben een target van 150 declarabele dagen op jaarbasis. De resterende tijd is bedoeld voor ontwikkeling, opleiden en coachen van collega's, overleg en acquisitie. Als netwerkorganisatie besteedt LinQue veel tijd en aandacht aan het delen van kennis met elkaar. Daartoe organiseert zij een aantal interne dagen waarop men samenkomt om met elkaar te sparren over veranderende marktomstandigheden en innovatieve (leer)middelen. Dat gebeurt zowel aan het begin als aan het einde van een schooljaar maar ook maandelijks door middel van teamdagen. Ook bezoekt men gericht congressen of seminars op het vakgebied waarbij de deelnemers vanuit LinQue na afloop de opgedane kennis delen met de collega's. Meting van de kwaliteit van de dienstverlening is een continu proces. Met opdrachtgevers evalueert men geregeld tussentijds én aan het eind. Op die manier is het mogelijk om gaande het traject zaken verder aan te passen en aan te scherpen.

Continuïteit

De markt, met name in het onderwijs, kent vele complexe vraagstukken, deels ingegeven door veranderende wet- en regelgeving. Zo moeten vanaf 2017 alle schoolleiders worden opgenomen in een beroepsregister. Datzelfde geldt in een later stadium eveneens voor de docenten. Permanente scholing vormt dan ook een belangrijk speerpunt, veelal in combinatie met 'vitaal blijven'. Bij alle trajecten hanteert LinQue het uitgangspunt om samen met de opdrachtgever binnen zijn organisatie aan de slag te gaan. Op die manier kan op alle lagen begeleiding worden geboden waarmee professionals, na afronding van een traject, zelfstandig verder kunnen. LinQue stuurt niet alleen binnen haar eigen organisatie op het optimaliseren van haar netwerk maar richt de focus daarop ook extern. Samenwerken met de klant als volwaardige partners draagt bij aan het rendement van trajecten maar tevens aan het optimaal borgen van het geleerde voor de toekomst. Zowel op kennisgebied als op vaardigheden. Het streven van LinQue is erop gericht om dit verder uit te bouwen. Via interim management kan begeleiding daarvan binnen de organisatie van de klant verder gestalte krijgen. 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

Als netwerkorganisatie weet LinQue al jaren goed te laveren binnen het speelveld van onderwijs- en organisatievraagstukken en verandertrajecten. Mede dankzij een grote mate van inlevingsvermogen gekoppeld aan deskundigheid, flexibiliteit, doorzettingsvermogen en laagdrempeligheid dan wel persoonlijk contact, weet men al jarenlang trajecten te realiseren die een belangrijke bijdrage leveren aan het rendement van de organisatie van de klant. Als partner in de samenwerking zorgt men ervoor dat alle lagen in een proces worden betrokken. Dat betekent dat trajecten vaak ook gaandeweg vorm en inhoud krijgen. Door op die manier met LinQue samen te werken, laten afnemers blijken dat zij volledig vertrouwen op de professionaliteit van dit bureau.

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