

# Klanttevredenheidsonderzoek

Loo van Eck

24-08-2021



# Klanttevredenheidsonderzoek

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie③					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Loo van Eck geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het bureau. Enkel vertellen: "Ik werk al heel lang met hen samen. Ik vind hen de beste op het gebied van taaltrainingen, schrijftrainingen en schrijfwijzers", "Het bevalt heel goed. Tegenwoordig kunnen nieuwe medewerkers zich bij ons direct inschrijven voor een training" en "Ik heb lang geleden een opleiding bij hen gedaan en was gecharmeerd van hun visie op het schrijven van eigentijdse taal. Die visie is nog steeds actueel." In veel gevallen heeft men zich bij meerdere bureaus georiënteerd en kwam Loo van Eck hieruit als de meest geschikte partij naar voren: "We hebben een drietal bureaus benaderd. Loo van Eck kwam met een heel duidelijke en complete aanpak, waarvan ook het maken van een schrijfwijzer en het herschrijven van een aantal standaardbrieven deel uitmaakte", "De referenties van collega-bedrijven waren positief en de communicatie vanuit Loo van Eck was helder en duidelijk. Ze kwamen over als heel vriendelijk en adequaat", "Er was vanaf het eerste moment een heel goede aansluiting" en "Ik heb bij meerdere partijen een offerte opgevraagd.

De prijs lag bij Loo van Eck ongeveer in het midden maar zij hadden de beste recensies en het intakegesprek was meteen leuk." Aan het voortraject kennen alle referenten die er hun mening over geven een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele referenten: "Ze hebben goed geïnformeerd naar wat we wilden en dat precies zo voor ons gemaakt" en "De accountmanager heeft goed naar ons geluisterd." Een ander voegt nog toe: "Onze doelgroep is bovengemiddeld laaggeletterd en heeft uitdagingen op het gebied van digitale vaardigheden. Bij ons is het uiterst belangrijk dat er geen overbodige informatie wordt toegevoegd. Dat heeft Loo van Eck heel goed begrepen." Indien gewenst wordt er vooronderzoek

gedaan en worden er andere voorbereidende werkzaamheden verricht. “We hebben gekeken naar het taalniveau en naar wat er belangrijk was. Het moest aansluiten bij de praktijk. Alles is verwerkt in de schrijfwijzer”, aldus een referent. Ook de cursisten worden in de voorbereiding betrokken: “De cursisten konden hun e-mails insturen” en “Iedereen kon vooraf brieven en beleidsstukken inleveren.” De groepsindeling, indien van toepassing, gebeurt in goed overleg. Een geïnterviewde: “We hebben op advies van Loo van Eck verschillende groepen gemaakt, zoals zorgmedewerkers, mensen van HR en mensen van de werkvloer. Dat heeft goed uitgepakt.” Eén referent kent het voortraject geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt omschreven, roept uitsluitend positieve reacties op. De inhoud van de opleiding staat er duidelijk in omschreven: “Het programma was meteen goed”, “Het sloot aan bij wat we nodig hadden en wat er in het voortraject was besproken”, “Er is weinig ruimte voor interpretatie. Je weet precies wat je krijgt”, “De training stond er goed en heel uitgebreid in omschreven” en “Er is soms nog wat communicatie nodig over de data, maar inhoudelijk blijkt er altijd goed afgestemd te zijn.” Indien nodig is er nog voldoende ruimte voor bijstelling van het programma naar gelang de wensen van de opdrachtgever. Een referent: “Het programma moest nog even heen en weer, maar dat is goed en logisch. Wij wilden er ons eigen stempel op drukken.” De beschrijving van de financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Men is te spreken over de afwisseling in werkvormen, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “Ze hanteerden een goede afwisseling tussen instructie en oefening”, “Het was direct toepasbaar. Je ging steeds aan de slag met een stukje tekst en dat werd dan weer plenair besproken. Je leert van elkaar en je ziet dat iedereen het er moeilijk mee heeft” en “Er was veel gelegenheid om vragen te stellen en je kreeg genoeg opdrachten. Het huiswerk werd zorgvuldig nagekeken en ieder kreeg uitgebreide feedback.” Ook over het maatwerkgehalte is men tevreden: “De mensen konden eigen voorbeelden aandragen vanuit de organisatie”, “Loo van Eck heeft zich gericht op de onderwerpen die wij belangrijk vonden”, “Gaandeweg de training werd duidelijk wat wij wilden. Iedereen heeft een fout artikel opgezocht en ge-upload. Daarmee zijn we samen punt voor punt aan de slag gegaan”, “Ze denken goed mee. Zo wilden wij graag een trainings-dag voor klachtenfunctionarissen, een heel specifieke doelgroep. Die training hebben ze netjes op maat gemaakt”, “Er is een korte aangepaste basistraining gekomen voor onze managers en de directie” en “Het was helemaal op onze organisatie gericht. Zelfs onze klantbeloftes hebben ze in de training verweven.” De onlinevorm waarin de meeste opleidingen die binnen dit onderzoek vallen werden gegeven, bevalt goed: “Alles was online en dat heeft heel goed uitgepakt” en “Het oefenen, de theorie en de bespreking gingen allemaal heel goed”, “Een deel van de cursisten zat vanwege corona thuis en volgde de cursus online. Dat ging prima” en “Het was goed te doen online. Ontzettend knap hoe ze het in elkaar hebben gezet.”

### **Opleiders**

Over de docenten is men unaniem positief. Men prijst hen zowel om hun kennis als om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: “Een goede graadmeter is dat de mensen bij de docenten van Loo van Eck altijd erg goed opletten”, “Beide docenten zijn prettig en kundig”, “Ze houden mensen op een goede manier bij de les”, “Ze hebben altijd goede verhalen en doen het op een leuke, afwisselende manier. Ze zijn bovendien goed in hun vak”, “De docent wist goed antwoord op onze vragen en gaf heldere feedback. Hij had voldoende aandacht voor individuele deelnemers”, “Het was een jong iemand die goed levelde met onze medewerkers. Je zag dat het klikte”, “De docent bracht het zo over dat je enthousiast bleef. Je merkte dat hij het zelf allemaal geloofde en voelde. Hij bracht het op een leuke, humoristische manier, zonder betweterig te zijn” en “De docent was toegankelijk

en stond open voor vragen. Hij was flexibel als dingen extra aandacht vroegen en liet merken dat er wat hem betreft geen domme vragen bestonden.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal leidt bij de referenten alom tot tevredenheid over de inhoud zowel als de vormgeving. Enkele reacties: “Het materiaal bestond uit de schrijfwijzer-B1 plus onze kernwaarden”, “Zij hebben een standaarddocument met allerlei keuzes. Je ziet meteen wat er mogelijk is en maakt bewust je selectie”, “Ze hebben een mapje met uitgeprinte info uitgereikt”, “Ze hebben alles digitaal geregeld, met een portal voor het huiswerk”, “Op de website staat veel informatie over B1”, “We hebben bedrijfseigen materiaal gebruikt. Daarnaast kregen de mensen de PowerPointpresentatie mee en een online tool”, “We hebben onze standaardbrieven laten toetsen en die heeft de docent als basis gebruikt” en “We hebben een samenvatting meegekregen en als extra service hebben ze nog even naar de schrijfwijzer gekeken die wij zelf hadden gemaakt. Naast het ‘papieren’ materiaal krijgen de deelnemers ook een app waarop 100 dagen lang een tip wordt gegeven.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De portal zou wel wat gebruiksvriendelijker mogen. Ze zouden ervoor kunnen zorgen dat er wordt opgeslagen wat je al hebt gedaan, zodat je kunt pauzeren.”

### **Accommodatie**

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

### **Natraject**

Alle referenten kennen het natraject een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Soms is er sprake van een eindopdracht. “De docent stuurt alle cursisten een video met persoonlijke feedback”, vertelt een referent. In de regel wordt er een deelnamecertificaat uitgereikt. Ook krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Met de opdrachtgever wordt meestal mondeling geëvalueerd. Enkele referenten: “Ik krijg altijd de uitkomsten van de evaluatieformulieren en word dan gebeld voor een evaluatie”, “Het nagesprek was prettig. De accountmanager heeft goed doorgevraagd”, “Er is uitgebreid gekeken naar de vragen die er nog bij ons leefden” en “Dingen die in de evaluatie aan de orde komen, worden meegenomen naar de volgende training.” Men is goed te spreken over de nazorg: “Ze sturen nog mailtjes met tips”, “De website blijft nog heel lang toegankelijk voor de cursisten” en “Aan het einde van de training is er een coaching-moment. De deelnemers krijgen dan individuele feedback.” Men is tevreden over de mogelijkheden voor opvolging en benoemt er verschillende: “We krijgen nog een herhaling”, “Er komt een verdiepingscursus aan” en “Er zijn nog opvolgessies gepland en er zit een aantal vervolgopleidingen in de pijplijn.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: “Ik merk dat mensen enthousiast zijn als ze uit de training komen”, “We zijn tevreden met het resultaat. Er is veel vooruitgang geboekt. Er is een stukje uniformiteit ontstaan”, “De mensen voelden zich goed bijgespijkerd”, “Ze vragen zelfs om een verdiepingscursus. Dat zegt genoeg”, “Het is nog niet perfect, maar er is aandacht voor. Men spreekt elkaar er nu op aan. We hebben zelfs een werkgroep die iedereen opdracht heeft gegeven om zijn stukjes op de website te veranderen” en “Elke collega heeft er wel iets aan gehad. Alle brieven zijn verbeterd. Iedereen is er actief mee aan de slag!”

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men tevreden tot zeer tevreden. De facturering verloopt correct, evenals de planning. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Verder zegt men: “Het lesmateriaal is op tijd en het inloggen levert geen problemen op. Ze komen hun afspraken goed na”, “We worden geholpen met het versturen van de uitnodigingen en de agenda’s. Loo van Eck heeft een eigen profiel en inlogpagina. Het is allemaal heel goed verzorgd” en “Alles is goed geregeld, het loopt prima. Ze zijn heel klantvriendelijk, attent en stipt.”

## **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept bij tachtig procent van de referenten een score 'zeer tevreden' op; twintig procent is tevreden. Loo van Eck verstuurt een nieuwsbrief die in goede aarde valt. Een referent: "De nieuwsbrieven zijn heel interessant. Er staat bijvoorbeeld in hoe je je brieven net iets anders kunt schrijven om meer mensen naar een algemene ledenvergadering te krijgen." Allen hebben met enige regelmaat contact met een vaste accountmanager. Dit bevalt goed: "Onze contactpersoon vraagt regelmatig na of ze nog iets voor ons kunnen doen. Het is een fijn en persoonlijk contact. Je krijgt niet het gevoel dat ze ons alleen maar iets willen verkopen", "Ik ben erg tevreden over de manier waarop de relatie wordt onderhouden" en "Het contact is gezellig, geïnteresseerd en niet opdringerig." Enkele referenten voegen ieder nog toe: "Toen de oude accountmanager vertrok, nam hij netjes contact op om zijn opvolger voor te stellen" en "Vorige week ontving ik nog een leuk persoonlijk vakantiekaartje." Men is in het bijzonder te spreken over de extra service die wordt verleend: "Ik heb vorige week nog een technische oplossing van hen gekregen voor een bepaald vraagstuk" en "Ze helpen ons draagvlak te creëren binnen de organisatie."

## **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden of zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: "Gegeven het aanbod is het een prima prijs", "De prijs-kwaliteitverhouding is goed. Ze stoppen er aardig wat voorbereiding in om er maatwerk van te maken. Dat is mij wel wat waard", "Het is niet goedkoop, maar het brengt zijn geld op" en "Ik ben tevreden. De bedragen zijn goed in verhouding, zeker als je kijkt naar de groeps grootte." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

## **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Loo van Eck en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Loo van Eck, prijst men de opleider allereerst om het maatwerk: "Ze hebben oprechte aandacht. Ze zien mij niet als de zoveelste klant maar gaan echt met mij in contact", "Ze denken echt met je mee. Je merkt dat ze het netjes op maat willen maken", "Je krijgt niet de Loo van Eck stijl opgedrongen. Het is een partner die zich verdiept in je behoeften", "Loo van Eck heeft oog voor iedereen en levert echt maatwerk", "De accountmanager kent ondertussen de groepen. Hetzelfde geldt voor de docenten. Als ik het heb over beheerders en vakmannen, weten ze meteen dat die groep een beetje onzeker is. Daardoor kunnen ze vakwerk leveren" en "Zij zien net als wij het nut en de noodzaak van klantgericht schrijven en laveren met ons mee." Verder zegt men: "Loo van Eck heeft een heel volledig pakket om de trainingen heen, wat erg aanvullend is", "De benadering van a tot z spreekt mij erg aan", "Ze doen het niet per se volgens de regels maar hebben een duidelijke visie", "Hun eigen communicatie is super helder. Heel knap", "Ze hebben echt veel kennis in huis, ook van andere gemeenten" en "Ze zijn goed in wat ze doen en heel prettig in de omgang. Ze staan voor je klaar." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van Loo van Eck aan te bevelen bij derden.