

Klanttevredenheidsonderzoek

Adviesbureau Van Montfoort

19-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Adviesbureau Van Montfoort 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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, ondoorgrondelijk 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Niet alle respondenten hebben hier een mening over
- ⑤ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Adviesbureau Van Montfoort hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste van hen hadden al eerder een of meerdere diensten afgenomen bij Adviesbureau Van Montfoort, anderen zijn op deze aanbieder gewezen door collega's of vakgenoten. "Ik hoorde bij een andere training enthousiaste verhalen over dit bureau dus toen ben ik daar eens ingedoken. Na wat onderzoek heb ik informatie bij ze opgevraagd en hebben we een aantal goede gesprekken gehad," zo vertelt een van de tevreden respondenten. Al deze geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop er door Adviesbureau Van Montfoort vorm wordt gegeven aan het voortraject: "Ze hebben veel ervaring en weten daardoor goed door te vragen. Daardoor wordt het aanbod/programma uiteraard ook beter omdat het nauw aansluit bij waar wij behoefte aan hadden". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Adviesbureau Van Montfoort wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de voorgesprekken is besproken. “Bijna alles kwam terug in de offerte. Wij hadden ook nog de kans om erop te reageren en onze reactie werd zonder enig gedoe verwerkt in de definitieve offerte,” zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “Er wordt goed aangegeven waar de kosten vandaan komen, dit wordt op een heldere manier verantwoord”. Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

Uitvoering

Over de manier waarop Adviesbureau Van Montfoort de diverse maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn de referenten allemaal tevreden. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De geïnterviewden zijn met name te spreken over de mate waarin de trainingen aansluiten op de praktijk: “Het is in ons domein heel belangrijk om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen. Adviesbureau Van Montfoort heeft deze kennis in huis en weet dit dan ook nog te combineren met voor ons herkenbare situaties. Hierdoor wordt zo’n training vele malen interessanter dan als het om abstracte, minder herkenbare cases zou gaan”. Verder wordt er nog door meerdere referenten verteld dat ze het prettig vinden dat er veel ruimte is voor interactie: “Achterover leunen is er niet bij, iedereen wordt erbij betrokken en het mooie is ook dat iedereen dat ook wil”. Tenslotte zegt een van de geïnterviewden nog: “Het was een moeilijk onderwerp voor onze deelnemers maar Adviesbureau Van Montfoort wist het toch op een laagdrempelige manier te brengen zonder in te leveren op de kwaliteit. Dat vond ik heel knap”.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid over dit onderwerp; de opleiders. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door Adviesbureau Van Montfoort bij de trajecten worden ingezet. “Omdat de trainer zelf praktijkervaring had, wist hij wat er voor ons belangrijk was. De voorbeelden en oefensituaties spraken daardoor meer tot de verbeelding en dat leverde weer tevreden deelnemers op,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere respondent zegt over de trainer die door Adviesbureau Van Montfoort is ingezet: “Hij was niet alleen heel deskundig maar ook heel menselijk en empathisch. Door zijn persoonlijkheid en manier van lesgeven wist hij iedereen bij de training te betrekken”. De overige referenten onderstrepen dit.

Trainingsmateriaal

Niet alle respondenten hebben zicht op het door Adviesbureau Van Montfoort verstrekte materiaal dus zij onthouden zich hier van het geven van een mening. De overige respondenten zijn bijna unaniem in hun oordeel. Slechts een van hen geeft hier een neutrale score omdat hij het materiaal “iets te onoverzichtelijk gepresenteerd” vond. De tevreden referenten noemen het materiaal juist “netjes en goed verzorgd” en “goed aansluitend op de theorie die aan bod kwam”. Dat verklaart dan ook hun tevreden scores bij dit onderdeel.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij incompany-trajecten.

Natraject

Adviesbureau Van Montfoort heeft het natraject op een zodanige manier georganiseerd dat alle geïnterviewden hier tevreden tot zeer tevreden over zijn. Sommige referenten spreken over een certificaat dat door de deelnemers wordt ontvangen, anderen hebben het in dit verband over accreditatiepunten. Bij bijna alle referenten is er onder de deelnemers geëvalueerd en bij een meerderheid van hen is dit vervolgens ook besproken. “We hebben na afloop van een traject altijd overleg waarin we onder andere bekijken of onze doelen behaald zijn en of er nog vervolgstappen nodig zijn. Dit zijn heel open gesprekken waarin echt met aandacht naar ons wordt geluisterd,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke ervaringen: “Na afloop hebben we contact gehad met Adviesbureau Van Montfoort en hierbij hebben we ook afspraken gemaakt over de toekomst, zodat we kunnen monitoren wat er daadwerkelijk beklijft en waar we nog wat aandacht aan zullen moeten besteden”.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat Adviesbureau Van Montfoort de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze geregeld heeft, geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. “Het hele traject verloopt soepel, er wordt altijd snel gereageerd en de telefonische bereikbaarheid is ook prima,” zo vindt een van de tevreden referenten. Een andere respondent kreeg te maken met een aantal ziekten binnen zijn organisatie: “We hebben toen gelukkig snel met de trainer kunnen overleggen en een alternatieve datum afgesproken. Dat was heel prettig voor ons”. Sommige respondenten hebben te maken met een vast contactpersoon waar ze erg tevreden over zijn: “Ik krijg altijd heel snel een antwoord en er wordt ook echt met ons mee gedacht”. Maar ook de referenten die geen vast contactpersoon hebben, vinden dat Adviesbureau Van Montfoort snel en goed reageert op vragen: “Een mail wordt altijd binnen een paar dagen naar tevredenheid beantwoord. Daar hoeft je niet nog eens achteraan te bellen”.

Relatiebeheer

Niet alle referenten kunnen iets zeggen over de manier waarop Adviesbureau Van Montfoort het relatiebeheer uitvoert. Sommige omdat dit door een collega wordt afgehandeld, anderen omdat er niet echt sprake is van relatiebeheer: “Zij weten dat ik ze wel weet te vinden als we daar behoefte aan hebben. Dat is voor mij genoeg, ik zit niet te wachten op meer contact”. De respondenten die tevreden zijn over het relatiebeheer spreken in dit verband over mailings waarin bepaalde diensten worden uitgelicht. Ook spreken enkel van hen hier over de vaste contactpersoon: “Hiermee heb ik regelmatig contact en dan bekijken we wat er eventueel voor ons interessant is. Ook kan ik tijdens onze contactmomenten aangeven waar wij behoefte aan hebben. Het is echt een wisselwerking die voor ons goed werkt”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten kunnen niets zeggen over de prijs-kwaliteitverhouding omdat dit buiten hen om is geregeld. De overige respondenten zijn tevreden over de verhouding tussen de prijzen die door Adviesbureau Van Montfoort worden gevraagd en de geboden kwaliteit. Een van hen zegt hier over: “De prijzen zijn volgens mij redelijk, zeker gezien het aanbod. Er werd voor ons echt een programma op maat gemaakt en dan is het logisch dat hier geen bodemprijzen gelden”. Een ander zegt over hetzelfde onderwerp: “Omdat Adviesbureau Van Montfoort gaat voor maatwerk, wordt er meer tijd besteed aan de voorbereiding. Dit zie je uiteraard terug in de prijs. Toch vind ik het, in vergelijking met sommige andere instituten, alleszins redelijk wat ze vragen”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktraject van Adviesbureau Van Montfoort komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Slechts bij een onderdeel wordt er een neutrale score gegeven en dat betreft het cursusmateriaal. Een van de referenten vindt dat het materiaal wat overzichtelijker aangeboden kon worden. Bij alle overige onderdelen worden er alleen maar scores van tevreden en zeer tevreden gegeven. Zo is men met name zeer te spreken over de wijze waarop in het voortraject wordt doorgevraagd om de leerbehoefte helder te krijgen. Bij het onderdeel ‘uitvoering’ wordt vooral het praktische gehalte en de link met de praktijk door veel van de respondenten naar voren gebracht als sterk punt. Samen met de goede organisatorische en administratieve vaardigheden en de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zorgt dit ervoor dat alle respondenten dermate tevreden zijn over de diensten van Adviesbureau Van Montfoort dat zij overwegen in de toekomst nogmaals trajecten bij hen af te nemen. Ook zijn zij bereid om Adviesbureau Van Montfoort aan te bevelen bij collega’s: “Wij zijn tevreden dus als iemand mijn advies vraagt, zal ik ze zeker als optie noemen”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie				90%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				30%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich hier van geven van een score
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open aanbod van Adviesbureau Van Montfoort. Tien referenten zijn bereid geweest mee te werken aan dit onderzoek en zij hebben aan verschillende trainingen uit het programma-aanbod van Adviesbureau Van Montfoort deelgenomen. Een deel van deze referenten heeft de training via hun werkgever aangeboden gekregen, de rest heeft de training zelf gevonden en uitgekozen na een zoektocht op internet. Zij geven als reden dat zij voor Adviesbureau Van Montfoort te hebben gekozen dat zij "goed bekend staan" en "een compleet aanbod hebben". Voor alle respondenten geldt dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop Adviesbureau Van Montfoort gestalte geeft aan het voortraject: "Informatie over de verschillende trainingen is in eerste instantie goed te vinden via de website en als je toch nog vragen hebt, worden deze naar tevredenheid beantwoord". Verder geven de geïnterviewden aan dat het aanmelden eenvoudig en snel gaat, geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Alle referenten zijn dan ook tevreden over het voortraject zoals Adviesbureau Van Montfoort daar vorm aan heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn eensgezind als het gaat over het opleidingsprogramma zoals dat door Adviesbureau Van Montfoort wordt aangeboden, iedereen is hier tevreden over. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Op de website is heel veel informatie te vinden. Als je dit goed tot je neemt, kom je voldoende te weten. Voor mij was dit in ieder geval genoeg om voor deze opleiding te kiezen". Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De site van Adviesbureau Van Montfoort is overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden maar heb ook wel eens aanvullend gebeld voor wat meer toelichting. Hier kreeg ik duidelijke antwoorden. Al met al goed geregeld dus". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van Adviesbureau Van Montfoort.

Uitvoering

Een overgrote meerderheid van de geïnterviewden is tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Adviesbureau Van Montfoort de verschillende cursussen ten uitvoer heeft gebracht. Een referent is neutraal over gestemd en dat komt omdat hij de training inhoudelijk tegen vond vallen: "Ik had er meer van verwacht, een wat hoger niveau". De overige respondenten onderschrijven dit niet, zij zijn juist zeer te spreken over het niveau van de gevolgde opleiding: "Het was een leerzame en interessante ervaring. De werkvormen die werden gebruikt, zorgden voor een maximale inzet van de deelnemers en het niveau sloot ook uitstekend aan bij de deelnemersgroep". Andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: "Door veel te oefenen, leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken". Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: "Adviesbureau Van Montfoort heeft inmiddels al jaren ervaring en een groot netwerk waaruit geput kan worden. Daardoor merk je dat ze dicht op het werkveld staan".

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door Adviesbureau Van Montfoort worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De trainers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. "De docent wist waar hij over sprak en kon veel verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de cases en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Adviesbureau Van Montfoort," aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: "Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van Adviesbureau Van Montfoort zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven".

Trainingsmateriaal

Over het door Adviesbureau Van Montfoort verstrekte materiaal zijn de geïnterviewden vrij kort van stof maar wel unaniem in hun oordeel; hier zijn ze tevreden over. Het materiaal is volgens de referenten van goed niveau en daarnaast sluit het goed aan op training. Sommige referenten spreken hier over digitaal verstrekt materiaal, anderen hebben (ook) materiaal op papier gekregen. Een van de referenten voegt hieraan toe: "Ik ben altijd wel blij als er cursusmateriaal beschikbaar wordt gesteld. Ik vind het prettig om daar dan achteraf nog naar terug te kunnen grijpen". Drie referenten kunnen zich het materiaal niet herinneren of hebben hier geen zicht op.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Adviesbureau Van Montfoort gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden. Een van hen is hier zelfs zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook", "Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Ten eerste omdat je er zo naar toe reed, geen ingewikkelde routes. Ten tweede omdat er ruime parkeergelegenheid was en ten derde omdat de zaal zelf gewoon prima was met voldoende ruimte en lekkere stoelen" en "De uitvoeringslocatie was uitstekend geschikt voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort".

Natraject

Adviesbureau Van Montfoort heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Een enkele referent spreekt in dit geval over studiepunten die geregistreerd moeten worden. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al uitgebreid met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de docenten ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van Adviesbureau Van Montfoort”.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten op rolletjes. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Adviesbureau Van Montfoort is goed bereikbaar en vragen worden snel en goed beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele speler in de markt en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “Adviesbureau Van Montfoort heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment die bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Adviesbureau Van Montfoort wordt gedacht.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben persoonlijk met het relatiebeheer te maken en dat is dan ook de reden dat zij zich onthouden van het geven van score aan dit onderdeel. De andere referenten zijn eensgezind in hun oordeel; ze zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Adviesbureau Van Montfoort wordt onderhouden. “Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang soms een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd,” zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: “De contacten met Adviesbureau Van Montfoort verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben en overspoelen ons niet met berichten”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een mening over dit onderwerp. De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden. “De kwaliteit die Adviesbureau Van Montfoort levert is erg goed en de prijs valt mij eigenlijk mee. Een prima verhouding dus wat mij betreft,” zo legt een van de respondenten uit. De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Adviesbureau Van Montfoort. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: “Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden”. Iedereen is tevreden over de samenwerking met het instituut: “Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord”. Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: “Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject. Ook de manier waarop ze omgingen met alle maatregelen die van overheidswege werden opgelegd in verband met covid-19 getuigde van flexibiliteit in combinatie met professionaliteit”. Met name de praktische insteek van de docenten wordt regelmatig als sterk punt genoemd: “Het is interessant om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Adviesbureau Van Montfoort te kiezen”. Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Adviesbureau Van Montfoort dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Adviesbureau Van Montfoort op 19-04-2022.

Algemeen

Adviesbureau Van Montfoort (hierna: Van Montfoort) is ruim 25 jaar geleden begonnen in de jeugdbescherming als ontwikkelaar van effectieve werkmethoden voor uitvoerend professionals. Inmiddels zijn zij gespecialiseerd in organisatieontwikkeling in het gehele publieke domein. In de visie van het bureau is de ontwikkeling van professionals en teams een voorwaarde voor een gezonde publieke sector. Professionals in de publieke dienstverlening kunnen in de visie van Van Montfoort hun werk pas echt goed doen als zij werken in een gezonde organisatiecontext. Daarom stellen zij zich steeds de vraag hoe je de organisatie zó inricht dat de professionals goed en met plezier kunnen functioneren. Grondig onderzoek en methodisch werken vormen het fundament voor de persoonlijke ontwikkeling van de professional. Van Montfoort wil de publieke dienstverlening effectiever maken en daarom wordt de dienstverlening afgestemd op de actuele en gewenste situatie binnen organisaties. Van Montfoort onderzoekt, denkt mee, ontwikkelt, faciliteert en implementeert. Het Cedeo-onderzoek richt zich op het aanbod van zowel de open- als maatwerktrainingen die Van Montfoort vanuit deze visie heeft ontwikkeld

Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening staat hoog in het vaandel bij Van Montfoort. Er wordt door de adviseurs van Van Montfoort in eerste instantie altijd goed geluisterd naar de opdrachtgever en doorgevraagd zodat er duidelijk is wat er nodig is en welke expertise het beste kan worden ingezet. De medewerkers van Van Montfoort zijn op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en hebben de kennis om de effectiviteit vast te stellen. Door in co-creatie methodisch te werken worden vervolgens duurzame gedragsveranderingen gerealiseerd. Evaluaties van trainingen en opleidingen zijn een belangrijk meetinstrument. Deze worden zorgvuldig bekeken en indien nodig wordt er naar aanleiding van de uitkomsten actie ondernomen. Het bureau werkt met een vaste pool van docenten met daaromheen een flexibele schil van zzp-ers die merendeels al lang aan het bureau zijn verbonden. Nieuwe medewerkers worden aan een interne coach gekoppeld. Van Montfoort doet veel aan reflectie en intervisie van medewerkers en docenten. Ook worden regelmatig kennissessies georganiseerd. Mede hierdoor is er een grote betrokkenheid van alle adviseurs/trainers.

Continuïteit

De komende periode richt het bureau zich op het door ontwikkelen van het open aanbod van trainingen. Dit aanbod zal ook op een andere manier (en onder een ander label) in de markt worden gezet waardoor men een groter publiek hoopt te bereiken. Daarnaast blijft Van Montfoort het maatwerk bieden dat men ook nu al biedt. Op basis van de uitkomsten uit de klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Van Montfoort voor zowel de maatwerktrainingen als voor trainingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Van Montfoort wordt gezien als een professionele, gerenommeerde organisatie met veel expertise en deskundigheid. Vele opdrachtgevers werken vaak al lang met hen samen op de diverse deelgebieden. Van Montfoort anticipeert nauwgezet op de veranderde marktomstandigheden en behoeften van de opdrachtgevers. De kwaliteit van dienstverlening maakt dat vele opdrachtgevers hun weg naar Van Montfoort blijvend weten te vinden.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo