

Klanttevredenheidsonderzoek

Frits Philips jr. & Partners
Training en Coaching

23-11-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Frits Philips jr. & Partners 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
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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	10%	60%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering					100%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal④			20%	50%	20%
Accommodatie				70%	30%
Natraject		10%		50%	40%
Organisatie en Administratie⑤				40%	60%
Relatiebeheer⑥			10%	10%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben het voortraject niet zelf doorlopen.
- ③ Eén gesprokene heeft hier geen zicht op.
- ④ Eén respondent heeft hier te weinig beeld van.
- ⑤ Voor één referent is het nog te vroeg om hierover te oordelen.
- ⑥ Twee respondenten hebben hier nog niet mee te maken gehad.
- ⑦ Eén opdrachtgever heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De opdrachtgevers zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Frits Philips jr. & Partners (hierna te noemen FPnP). Zo vertelt men op het spoor van PFnP te zijn gezet middels een familielid, een vriend, collega, zakenrelatie of via een afdeling binnen de eigen organisatie: "Een vriend van mij had een training bij hen gevolgd en was daar lyrisch over" en "De echtgenoot van een vriendin van mij kende ze. Iets dat bij mij op het werk speelde kwam ter sprake en toen zei hij 'dan moet je FPnP eens bellen'".

Een aantal referenten meldt dat hun voorganger reeds met FPnP samenwerkte en zij dit contact nu logischerwijs voortzetten. Als redenen om specifiek voor FPnP te kiezen, noemen de gesprokenen onder meer: "Ik voelde met hen direct een enorme klik, ze werken op een fijne en integere manier, met ontzettend veel respect voor anderen" en "Onze sales afdeling had goede ervaringen met hen. Daar zijn wij op af gegaan, vonden het niet nodig om nog bij anderen te informeren". Een aantal respondenten neemt uiteenlopende trainingen af bij FPnP, waarbij er niet altijd sprake is van een intakegesprek. Zo nemen deelnemers aan open trainingen deel zonder dat daar een gesprek aan vooraf gaat. Echter, bij maatwerktrainingen komen de opdrachtgever en trainer(s) van FPnP één of meerdere malen bij elkaar om gezamenlijk de behoeften te inventariseren: "Ik spreek hier dan met ze door wat wij voor ogen hebben, de persoonlijke leerdoelen van de deelnemers worden kenbaar gemaakt, en zo praten we een aantal keren over en weer. Ik vind dat ze daar erg veel tijd in steken", "Meestal wordt in één gesprek wel duidelijk wat de setting is. Daarna hebben we nog een paar keer telefonisch contact over de details, locatie en dergelijke" en "Ik ben bij hen langs geweest om hetgeen wij voor ogen hadden met ze door te nemen. Daarna is FPnP bij iedere locatie langsgegaan voor een intakegesprek met de directeuren aldaar". Enkele geïnterviewden noemen tevens het doel van de trainingen: "Meer onderlinge verbinding binnen ons team tot stand brengen", "Het ontwikkelen van de wat zachtere kant in ons commerciële contact met klanten", "Het komen tot de beste deal door open te onderhandelen" en "De samenwerking bevorderen tussen het middenkader en het managementteam". Vrijwel alle referenten zijn bijzonder te spreken over de werkwijze van FPnP tijdens het voortraject. De opdrachtgever waarvoor dit in het initiële contact met FPnP in mindere mate gold, licht zijn gevoelens hierover als volgt toe: "Als organisatie zijn wij vooral gericht op inhoud, we willen iets concreets zien op papier. Als je daar FPnP om vraagt, zeggen zij: 'Vertrouw maar op ons, het komt goed, wij kunnen dit gewoon', dus het bleef een beetje vaag. Ik meende zelfs enige irritatie bij FPnP te bespeuren over het feit dat wij zo moeilijk deden". Voor genoemde referent een reden om de score neutraal toe te kennen aan dit item. Een andere gesprokene onthoudt zich van scoren daar het voortraject niet door haarzelf maar door een voorganger is doorlopen.

Opleidingsprogramma

Als vervolg op het voortraject ontvangen de opdrachtgevers van FPnP een programmavoorstel. Het merendeel van de gesprokenen is van mening dat dit voorstel een goed uitgewerkte weergave is van hetgeen eerder overeengekomen is. Zo af en toe brengt men nog wat wijzigingen aan, worden de puntjes op de 'i' gezet, immer in goed overleg met FPnP. Echter, één van de referenten merkt in dezen het volgende op: "FPnP heeft de neiging het breder te maken dan de aanwezige vraag. Ik heb het idee dat dat voorkomt uit hun ideeën over trajecten: zij zien het eerder als een proces met een vervolg, terwijl wij uitgaan van 'slechts' één training. Het gevolg is dat ik van alles schrap en zij naderhand moeten terugkomen met een definitieve versie, dus het verloopt wat omslachtig". De respondent die eerder aangaf behoefte te hebben aan een duidelijk inhoudelijk programma geeft aan dat na de eerste paar trainingen het vertrouwen in FPnP gegroeid was, waarna er minder behoefte bleek aan een gedetailleerd verhaal. "Die trainingen verliepen echt enorm goed en vielen ook intern bij de achterban in de smaak, dus inmiddels durven we het meer los te laten", aldus deze gerustgestelde gesprokene. Voordat een training van start gaat, ontvangen deelnemers een uitnodiging van hetzij de opdrachtgever, hetzij FPnP: "Bij die uitnodiging van FPnP zit vaak een boekje of een artikel, ik vind dat ze dat erg leuk doen", "Het programma en de beoogde doelstellingen communiceren wij samen naar de deelnemers", "Bij maatwerktrainingen verzorgen wij dat, maar bij open trainingen loopt alles via FPnP" en "De deelnemers worden vanuit FPnP uitgenodigd, maar vernemen pas op de eerste ochtend wat de leerdoelen zijn". Eventuele afspraken met betrekking tot het natraject in de vorm van een terugkomdag, intervisie of persoonlijke coaching worden in de offerte vaak al benoemd: "Wij hadden afspraken over intervisie en de evaluatiewijze, en dat stond duidelijk vermeld", "Bij de training 'Open Onderhandelen' vallen die afspraken binnen onze raamovereenkomst, bij maatwerktrajecten houden we het bewust af" en "Onze terugkomdag was vermeld op de offerte, maar de datum daarvan is pas naderhand afgestemd". Eén respondent weet zich niet veel meer te herinneren van het programma, noch de offerte en geeft diensgevolge geen beoordeling. De overigen zijn over dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden.

Uitvoering

Zonder uitzondering spreken de opdrachtgevers vol lof over de wijze waarop FPnP de trainingen ten uitvoer brengt. De meesten zijn van mening dat de trainingen volledig voldoen aan de verwachtingen en deze vaak overtreffen. Eén referent merkt op dat het juist nimmer loopt zoals verwacht: "Dat is het unieke van hun aanpak: je wordt steeds opnieuw verrast, onder andere door hun diepgang". Ook een tweede respondent is hiervan gecharmeerd: "De deelnemers zijn vooraf op de hoogte gebracht van het programma, maar vaak hebben ze er niet zoveel zin in, gaan er enigszins blanco naar toe. Wat je vervolgens ziet gebeuren, is dat ze superenthousiast terugkomen". Persoonlijke leerdoelen van deelnemers worden veelal op de eerste trainingsochtend geïventariseerd: "Het gaat om individuele zaken, bijvoorbeeld dat iemand wil werken aan het verbinding maken met zichzelf en anderen", aldus één van de gesprokenen. Ook het inbrengen van praktijkcases gebeurt regelmatig, vertellen enkele geïnterviewden desgevraagd: "De sessie was specifiek voor ons gemaakt. Daartoe hebben we vooraf bepaalde modules ingebouwd, dus samen met FPnP ontwikkeld wat wij erin wilden hebben" en "FPnP brengt eigen cases in, maar deelnemers kunnen op de dag zelf ook hun eigen praktijkvoorbeelden aandragen". Eén respondent meent dat FPnP bewust niet te veel praktijkcases gebruikt en is daar tevreden over: "Zij hebben hun eigen cases omdat anders de kans bestaat dat je de praktijkinhoud verwacht met het proces waar het eigenlijk om gaat". Theorie en praktijk worden erg goed afgewisseld, zo vinden alle gesprokenen. "Slechts een klein deel van de training is theoretisch, het is echt de bedoeling dat je actief aan de slag gaat" en "Wij kregen eerst een presentatie over onderhandelen, waarbij een zekere visie of bepaald model als kapstok diende. Vervolgens ga je daarmee werken in groepjes". De door FPnP gebruikte werkvormen zijn zeer divers en worden door de opdrachtgevers als prettig, leuk en afwisselend ervaren: "Soms gaan mensen in groepjes in gesprek, al dan niet vermengd met een rollenspel. Of je gaat even één op één apart zitten, waarna je terugkomt in de groep en terugkoppelt over de wijze waarop je één en ander besproken hebt. Ook komt het voor dat je samen gaat wandelen, of een middag met kano's onderweg bent en op een strandje onderweg tot gesprek komt", "Gedurende een halve dag is een acteur aanwezig geweest om bepaalde situaties met deelnemers uit te spelen" en "Wij hebben veel in twee- en drietallen gewerkt, ook samen met een acteur, waarbij video-opnames werden gemaakt". Het niet te strakke programma leent zich bij uitstek voor voortdurende inbreng gedurende de trainingdagen. Eén opdrachtgever verwoordt dit op de volgende manier: "Dan nemen we elkaar even apart, zeggen 'Wat zie jij gebeuren, zullen we links of rechts gaan'". Ook een andere respondent is van mening dat bijstellingen de hele dag door plaatsvinden: "Dat is juist de bedoeling van zo'n groepsproces. Je kunt steeds aangeven waar je behoefte aan hebt en hoe je daar invulling aan wilt geven".

Opleiders

Alle opdrachtgevers zijn enthousiast over de trainers waarmee gewerkt wordt. De volgende citaten illustreren dit: "Ik ervaar ze als respectvol, ze durven zich kwetsbaar op te stellen. Ze zijn verder erg kundig, professioneel", "Je voelt hun oprechte interesse, de trainers zijn aandachtig en warm. Ook tonen ze een groot respect voor de mensen in de groep, waardoor een ieder zich veilig voelt", "De trainers zijn stuk voor stuk erg ervaren, inhoudelijk sterk. Ze hebben een diep inzicht in hoe het werkt in de mens, zijn werkelijk bij je betrokken, waardoor je een klik voelt" en "Het zijn zeer mensgerichte trainers: betrokken en gepassioneerd". Deelnemers krijgen gedurende de training een nagenoeg individuele begeleiding en ervaren daardoor ook voortdurend feedback en ruimte voor hun vragen: "Wij hadden een collega die op de eerste trainingsdag zijn eerste werkdag bij ons had, dus dat was behoorlijk spannend voor hem. Daar was alle aandacht voor", "Als er ruimte nodig is voor een individuele behoefte, dan wordt dat geregeld. Het kan 's avonds zijn of tussendoor, maar dan gaat iemand even apart zitten met één van de trainers" en "Soms merk je dat mensen met zichzelf geconfronteerd worden. Voor de één is dat makkelijker om mee om te gaan dan voor de ander, maar er wordt altijd goed voor je gezorgd op zo'n heftig moment. Ik vind het heel sterk als de trainer dan desnoods tot het eten doorgaat met iemand. Voor hem is het pas klaar als jij zelf aangeeft dat het weer goed voelt". Doordat er zoveel ruimte is voor het individu waarop een trainer inhaakt, zijn eventuele verschillen tussen de deelnemers in opleiding, ervaring of functie geen issue. "Als er al verschillen zijn, dan staan deze het proces totaal niet in de weg", aldus één van de gesprokenen.

Trainingsmateriaal

Daar één referent aangeeft te weinig zicht te hebben op het door FPnP gebruikte trainingsmateriaal, beoordeelt deze gesprokene dit onderdeel niet. De overige geïnterviewden geven hun indrukken over het materiaal als volgt weer: "Wij kregen vooraf een boekje toegestuurd over onderhandelen. Deelnemers konden dat ter voorbereiding op de training doornemen. Verder lag er op de eerste dag een klapper klaar met daarin op onze organisatie aangepaste modules en achtergrondinformatie over de gebruikte modellen", "Wij hebben gewerkt met een door hen gemaakte syllabus, die we naderhand mee naar huis mochten nemen", "Het materiaal bestond uit A4'tjes met cases voor rollenspelen", "Een boek dat de Harvard-methode beschrijft, was ons vooraf toegestuurd. Verder kregen we op de trainingsdag zelf op papier uitgewerkte modellen en was er een beamer", "Bij ons werd er gebruik gemaakt van opnameapparatuur, er was een televisie aanwezig en een map met sheets erin" en "Er lagen handige geplastificeerde kaartjes met daarop vermeld kernpunten die als geheugensteuntje fungeren". Ook wordt door een aantal respondenten de bibliotheek genoemd, zijnde een tafel met allerlei relevante boeken. "Daarvan kun je 's avonds wat meenemen naar je kamer om verder te bestuderen" en "De trainer geeft aan welk boek je maar eens moet lezen om meer te weten te komen over een bepaalde theorie of achtergrond". Op twee referenten na zijn alle gesprokenen de mening toegedaan dat het aanwezige materiaal voldoende toereikend is en er netjes en up-to-date uitziet. Daarnaast blijken de klappers of boekjes die na afloop mee naar huis gaan nog regelmatig dienst te doen als naslagwerk. De twee respondenten die aan het trainingsmateriaal de score neutraal toekennen, motiveren dit met de volgende redenen: "Het zou misschien wel goed zijn als je ter voorbereiding op de training meer zou kunnen lezen over de theorie achter de modellen. Ik persoonlijk zou dat beslist waarderen. Verder is FPnP sterk gericht op het persoonlijke contact en minder op het schriftelijke, maar dat laatste zou van mij tóch wel meer mogen. Ook vind ik de hand-out te summier om dienst te doen als naslagwerk" en "Het is al een aantal jaren hetzelfde, een oprisbeurt zou niet misstaan. Verder vind ik het allemaal wat summier, ik ben wel toe aan wat meer diepgang".

Accommodatie

FPnP heeft voor alle opdrachtgevers een passende trainingslocatie verzorgd. Zo noemt men een locatie in het midden van het land, een hotel aan de rand van het bos en een accommodatie in Limburg. Vrijwel alle gesprokenen refereren met name aan de locatie bij het bos: "Je kon daar prima naar buiten, lekker ontspannen wandelen" en "Het was een mooi bosrijke omgeving om training te krijgen, rustig en ruim opgezet". Alle door FPnP geregelde trainingslocaties kunnen de goedkeuring wegdragen van de respondenten, zowel voor de bereikbaarheid als de parkeergelegenheid. Tevens is men tevreden over de lesruimte en outillage. Eén respondent meldt dat FPnP bij één bepaalde locatie een eigen kast heeft waarin al het trainingsmateriaal wordt opgeslagen, waardoor al het benodigde aanwezig is. Ook over de catering klinken slechts positieve geluiden: "Helemaal naar wens", "Prima" en "Lekker gegeten". Alle referenten hebben tevens gebruik gemaakt van de hotelaccommodatie en merken op ook hierover tevreden te zijn. Door één respondent wordt nog gemeld dat de kamers wat aan de kleine kant waren en zegt hier het volgende over: "Hun vaste locatie was bezet dus FPnP heeft ons een andere locatie voorgelegd. Dat de kamers daar kleiner waren is ons vooraf verteld. Wij zijn daarmee akkoord gegaan, dus het was verder geen probleem". Over de trainingslocaties die FPnP verzorgd heeft, zijn alle gesprokenen dan ook (zeer) tevreden.

Natraject

Een aantal trainingen van FPnP wordt afgerond met een bewijs van deelname. De uitreiking daarvan vindt over het algemeen plaats op de laatste trainingsdag. Op de vraag of er en zo ja hoe er geëvalueerd is, reageren de opdrachtgevers verschillend. Een aantal weet het niet meer zeker, anderen noemen een plenaire mondelinge en/of individuele schriftelijke evaluatie, en enkelen menen alleen een telefonisch nagesprek te hebben gehad zonder dat daarin evaluaties aan de orde zijn gekomen. Drie referenten gaan uitvoeriger in op het invullen van het evaluatieformulier en vertellen hierover het volgende: "Deelnemers vullen hun persoonlijke leerdoelen in, geven aan wat ze van de training hebben opgestoken en hoe ze er in de toekomst mee verder willen. Twee maanden later krijgen ze daar dan allemaal individueel een kattedelletje van, een soort follow-up. Dat kan bijvoorbeeld bestaan uit een persoonlijke opmerking, een tip of een foto. Er wordt teruggekoppeld op hetgeen ze eerder zelf als aandachtspunten op het evaluatieformulier hebben gezet".

Twee andere respondenten merken op dat zij weliswaar geen evaluaties hebben teruggezien, maar dat er aan hen mondeling verslag is gedaan. De overigen constateren dat er van een dergelijk verslag geen sprake is geweest. “We hebben wel wat nabesproken, maar ik merkte niets van enige terugkoppeling richting de trainingsdagen”, “Het lijkt me wel fijn als ik per deelnemer een kort verslagje zou krijgen” en “Ik heb na de training niets meer gehoord van de trainer”. De laatst geciteerde respondent is van mening dat de ontevreden score daarom het meest recht doet aan zijn gevoelens: “Ik vind het contact in het natraject rommelig. In de opvolging zou FPnP zich als dienstverlener proactiever mogen opstellen. Ze horen aan te sturen op een goede afronding”, aldus deze opdrachtgever. FPnP blijkt in het natraject goed benaderbaar wanneer deelnemers verlegen zitten om tips of adviezen: “Wij merken dat sommige deelnemers contact opnemen met de trainer om iets uit de praktijk bij hen te toetsen”. Dit soort nazorg wordt door FPnP niet in rekening gebracht maar valt onder het verlenen van service. Anders is dit wanneer het om eerder afgestemde of na de training gewenste activiteiten betreft. Zo spreekt één opdrachtgever over het afnemen van persoonlijke coaching voor één van de MT-leden op het gebied van persoonlijke effectiviteit. Bij een andere opdrachtgever is er behoefte aan een terugkomdag voor een aantal deelnemers. Verder blijkt één respondent vooraf geen afspraken te hebben gemaakt met betrekking tot persoonlijke coaching van een aantal deelnemers, maar bleek dit naderhand toch wenselijk: “FPnP pakt dit nu verder op met deze mensen”. Wanneer opdrachtgevers de vraag voorgelegd krijgen of men in de praktijk resultaat bemerkt naar aanleiding van de training, komen er enthousiaste reacties: “Het onderlinge vertrouwen is toegenomen, als groep zijn we gegroeid. Durven meer tegen elkaar te zeggen en ook wat makkelijker kritiek te geven”, “Er zijn minder conflicten, men is meer gericht op samenwerken”, “We spreken nu meer dezelfde taal, bepaalde termen zijn blijven hangen. Zoiets werkt als een anker, geeft binding onder elkaar” en “De medewerkers zijn steviger geworden, hebben meer instrumentaria tijdens vergaderingen”.

Organisatie en Administratie

Eén van de gesprokenen heeft nog te weinig te maken gehad met de organisatie en administratie van FPnP en onthoudt zich derhalve van het geven van een score. Echter, de overigen zijn hierover tevreden. Men vindt dat de trainers, ondanks hun volle agenda's, toch vrij goed te bereiken zijn. Wanneer direct contact met hen niet mogelijk blijkt, zorgt het secretariaat van FPnP er voor dat telefoontjes en e-mailtjes daadwerkelijk worden opgevolgd door de trainers. Voor het feit dat dit soms even kan duren omdat trainers drie dagen opgesloten zitten in een trainingslocatie heeft men begrip. De opdrachtgevers zijn tevens de mening toegedaan dat FPnP flexibel omspringt met het wijzigen van trainingsdata. “Wij hebben daar inderdaad mee te maken gehad, en FPnP heeft toen echt al het mogelijk gedaan om ons daarin tegemoet te komen”, aldus een zeer tevreden respondent. Over het algemeen blijkt FPnP de opdrachtgevers tijdig te voorzien van het gevraagde, en hoeft men zelden ergens achteraan te bellen. Wel merkt één respondent hierover het volgende op: “Het duurde even voor ik de uitnodigingen en het programma kreeg, die had ik eerder willen hebben”. Verder meent één van de geïnterviewden dat FPnP relatief weinig op papier zet, en meer van het persoonlijke contact is: “Dat is ook hun kracht, maar voor mijn directie is het soms wat lastig om besluiten te nemen als er niet zoveel op papier staat”. De rekening stemt de respondenten eveneens tot tevredenheid. Slechts door één referent wordt melding gemaakt van een foutje in de factuur, maar dit is tot tevredenheid opgelost. De overigens zijn eensluidend in hun oordeel: de rekening is altijd correct en stemt overeen met hetgeen dat afgesproken was.

Relatiebeheer

Buiten trainingstrajecten om onderhoudt FPnP het contact met opdrachtgevers op uiteenlopende wijze. Eén gesprokene plant twee keer per jaar een afspraak in met de directeur van FPnP: “We spreken dan niet alleen de ontwikkelingen in de markt door, maar ook die binnen hun of onze organisatie. Verder inventariseren we wat er qua mogelijke behoefte op trainingsgebied aan zit te komen. Behalve dit live contact ontvang ik zo af en toe een belletje van hem, met de vraag hoe het gaat”. Ook een aantal andere referenten wordt met enige regelmaat telefonisch benaderd. De frequentie hiervan wordt als prettig ervaren en zeker niet opdringerig: “Ik heb bij hen nooit het gevoel dat ze op zoek zijn naar nieuw werk, het contact komt voort uit echte interesse”. Een respondent is zich niet bewust van enig relatiebeheer en onthoudt zich derhalve van scores. Ook een tweede opdrachtgever kan over dit onderdeel weinig zeggen: “Wij zijn nog niet in een fase beland dat je kunt spreken van relatiebeheer”. Van één referent komt een kritische kanttekening: “Ik heb al weer enige tijd geleden een mailtje gestuurd naar de directeur, waarin ik aangaf dat we maar weer eens samen om de tafel moeten gaan zitten. Daar heb ik tot op heden niets op mogen vernemen”.

Voornoemde opdrachtgever stelt dat het relatiebeheer beter kan en kent daarom de score neutraal toe. De vorm van het tussentijdse contact wordt door de referenten met lovende woorden beschreven: "Ik ervaar dat als meedenkend, informeel, maar toch ook zakelijk", "Ze weten een goede balans te vinden tussen zakelijkheid en betrokkenheid", "Het contact verloopt prettig en informeel", "Ik vind het inhoudelijk en warm" en "Er is persoonlijke interesse, maar tegelijkertijd kan het zakelijk zijn. Er is een informeel en erg ontspannen contact". Door enkele opdrachtgevers wordt nog gemeld dat zij af en toe digitaal informatie ontvangen van FPnP: "Dat verloopt voornamelijk via LinkedIn, dus op die wijze ontvang ik soms wat".

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén opdrachtgever heeft te weinig vergelijkingsmateriaal om over dit onderdeel een uitspraak te doen en kent daarom geen score toe. De overigen beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding voor het merendeel met de score tevreden. Drie referenten zijn zelfs zeer tevreden over dit item. "Ik heb het ervoor over, alhoewel ik denk dat ze niet goedkoop zijn. Van de andere kant rekenen ze ook geen drie keer vierentwintig uur voor een driedaagse training, dus ik zie daar wel enige coulance", "Ik vind het absoluut het geld waard, zie geen reden niet met hen in zee te gaan. In mijn ogen zijn ze marktconform" en "Naar mijn mening zitten ze zelfs wat aan de lage kant, wat ik overigens prima vind. Als ik hun tarieven afzet tegen hetgeen ze bieden, dan zijn ze het zeer zeker waard", aldus enkele illustrerende opmerkingen. Ondanks een over het geheel genomen goede beoordeling wordt er door een tweetal opdrachtgevers enig commentaar geleverd: "Ik ben werkzaam bij een overheidsinstelling. Men attendeert mij er steeds op dat FPnP duurder is dan andere bureaus. Ik moet er dan ook enorm voor strijden FPnP binnen te halen" en "Ik vind het jammer is dat ze niet naar een dagdeeltarief willen overstappen, moet per persoon betalen. Ik wil hierover onderhandelen, maar tot op heden verloopt dat moeizaam. Voor open inschrijvingen heb ik er niet zo'n moeite mee, maar wanneer het om maatwerk gaat, reken ik liever met dagdeeltarieven. FPnP is het enige bureau dat anders werkt. Overigens wil het niet per se zeggen dat ik nu duurder uitben, maar ik vind het makkelijker om met dagdeeltarieven te rekenen"

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle gesprokenen zijn (zeer) tevreden over de trainingen die FPnP biedt en de wijze waarop er met hen wordt samengewerkt. De volgende uitspraken geven uitdrukking aan deze positieve gevoelens: "FPnP is in staat om een dermate bijzondere setting te creëren dat er een openheid ontstaat waarin mensen zich kwetsbaar durven op stellen", "Wat ik bijzonder vind is dat er ter plekke wordt toegespitst op datgene wat voor ons belangrijk is, de trainers zijn echt enorm betrokken. Ik kan stellen dat het de beste training is die ik ooit heb gehad op dit vlak", "Het zijn hele mooie persoonlijke trainingen, waarin je heel veel leert over jezelf. Daar ligt echt de kracht van FPnP", "Wat hen typeert is dat ze exact aanvoelen hoe je binding met de groep tot stand brengt" en "Het is indrukwekkend wat zij doen. Als er iets kleins gebeurt, dan pakken ze dat meteen op en gaan de diepte in. Onze mensen hebben ontzettend veel aan de coaching van FPnP". Op de vraag of men verbeterpunten kan aandragen, blijft een deel van de respondenten het antwoord schuldig. Toch weten enkele referenten nog wat aandachtspunten te noemen: "Ze sturen continu aan op vervolgtrajecten, daarin vind ik ze te commercieel", "Organisatorisch vind ik ze niet zo sterk. Zo kwam er hier een keer een trainer opdagen terwijl er niets gepland was. Dus hier ligt nog wel wat werk voor ze", "In het voortraject zouden ze op inhoudelijk vlak iets meer mogen openstaan" en "FPnP is nu nog erg gericht op bepaalde doelgroepen. Ze zouden het breder kunnen gaan trekken, dus hun imago uitbreiden". Zonder uitzondering geven de opdrachtgevers te kennen FPnP zonder meer aan te willen bevelen bij derden. "Ik heb dat ook al diverse malen gedaan", aldus een enthousiaste referent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Frits Philips jr. & Partners, Training en Coaching op 23-11-2010.

Algemeen

Frits Philips jr. & Partners (FPnP) werd ruim 30 jaar terug opgericht door de naamgever van het bureau, telg van de bekende familie uit lichtstad Eindhoven. Na een carrière in het familiebedrijf werd in de 80-er jaren de aanzet gegeven voor wat het instituut nu is: in eerste instantie specialist op het gebied van onderhandelen; later verder, en succesvol, uitgebouwd met trainingen op het gebied van leiderschap en veranderingsmanagement. Steeds is het uitgangspunt de ontwikkeling van het individu. De persoonlijke ontwikkeling staat dan ook centraal. Naast de trainingen, die zowel in open aanbod als door middel van maatwerk worden verzorgd, biedt het bureau eveneens advies en coaching op voornoemde vakgebieden en organiseert het regelmatig workshops op het gebied van Mindfulness. FPnP is een landelijk werkend instituut en prachtig gevestigd in de Betuwe, waar, vanuit een inspirerend kantoor, de activiteiten worden ontwikkeld en uitgevoerd. Voor trainingen wordt veelal gebruik gemaakt van diverse locaties in het land, bij voorkeur in een landelijke of bosrijke omgeving. Persoonlijke aandacht staat bij FPnP hoog in het vaandel, waardoor men kan buigen op een constante, stabiele groei. FPnP heeft opdrachtgevers uit zowel de profit als de non-profit sector, waarbij veelal sprake is van langdurige samenwerkingsrelaties.

Kwaliteit

Zonder grondige oriëntatie geen training. Door analyse van wat er speelt binnen de organisatie waarvan medewerkers moeten worden getraind, worden de knelpunten gedefinieerd en de leerdoelen opgesteld. Het materiaal dat wordt gebruikt is volledig zelf ontwikkeld, wordt continu geëvalueerd op toepasbaarheid en aangepast of bijgestuurd indien noodzakelijk. Nieuwe ontwikkelingen zijn voorzien in verdere uitbouw van het aanbod, waaronder een verdieping van en verder vervolg op de succesvolle training 'Onderhandelen'. Ook op het gebied van Mindfulness en persoonlijke ontwikkeling zijn nieuwe trainingen te voorzien. Trainers die voor FPnP relaties begeleiden moeten eerst een intensief inwerkprogramma hebben doorlopen en worden intensief voorbereid. Verder worden zij in de praktijk intensief begeleid, wordt gebruik gemaakt van intervisie en worden zij ondersteund in hun eigen ontwikkeling. Bij de intake van opdrachten wordt de trainer direct betrokken, waarbij de vraagstelling van de opdrachtgever richtinggevend is voor wat betreft de inzet. Relaties kunnen zich vooraf via de site voldoende breed oriënteren.

Continuïteit

FPnP heeft zich ontwikkeld door gerichte eigen acquisitie en een sterke mond tot mond reclame. Het aanbod wordt mede bepaald vanuit de historie van het instituut. De persoon, en daarmee het ontwikkelproces van de deelnemer, is voor FPnP de bepalende factor als het om de inhoud van de training gaat. Voor de komende jaren wordt een gestage, beheerste groei, die zich in de afgelopen jaren heeft voorgedaan, verder nagestreefd. Op grond van de informatie die tijdens het instituutsbezoek werd verschaft en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van FPnP voor de komende tijd dan ook voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Verandering van de persoon door het inzetten van betere vaardigheden is het uitgangspunt van de trainingen en workshops van FPnP. De bedrijfsdoelstellingen van de klant vormen dan ook de basis van o.a. de trainingen die FPnP inzet. Pas na enige tijd na de afronding van de trainingen vindt alsnog een eindevaluatie plaats omdat pas dan duidelijk is in hoeverre het geleerde in de praktijk is toegepast en heeft geleid tot verbetering. Maar ook tijdens de training wordt het geleerde direct toegepast en door de persoonlijke begeleiding kan direct worden ingespeeld op praktijksituaties. De mogelijkheid tot directe toepassing van de trainingen op de werkplek draagt bij aan de transfer en implementatie van het geleerde in de praktijk.

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