

# Klanttevredenheidsonderzoek

Symbol BV

12-04-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Symbol BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# 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, ondoorgondelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie			10%	30%	60%
Natraject②				50%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.

③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

④ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het algemeen zijn de referenten via de werkgever bij Symbol BV (hierna te noemen Symbol) terechtgekomen. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder de bestaande samenwerking met het instituut en de goede ervaringen in het verleden. Illustratief zijn de volgende citaten: "We doen veel met hen op het gebied van opleidingen. Daarnaast adviseren ze ons ook nog regelmatig", "Ze hebben een relatief uitgebreid aanbod aan opleidingen", "Ze zijn prettig in de omgang, informeel en persoonlijk", "Ik heb gekozen op grond van de positieve verhalen" en "De Green Belt was mij goed bevallen en daarom heb ik opnieuw voor hen gekozen." De aanmelding voor de opleiding kan via de website gebeuren en vervolgens wordt de benodigde informatie opgestuurd. "Het inschrijven gaat heel simpel en de lijnen zijn kort, als je nog vragen hebt", vertelt één van hen. Allen geven een positieve beoordeling voor de werkwijze in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zit volgens de geïnterviewden goed in elkaar. Over het algemeen heeft men via de website de benodigde informatie verkregen over de inhoud van de opleiding. Volgens de referenten valt met de website goed te werken, verloopt het inschrijven soepel en is de informatie duidelijk. Eén van hen merkt hierbij wel op, dat hij tot zijn spijt vooraf niet had beseft, dat hij de nodige kennis nodig had van Minitab. De kosten van de opleiding zijn vooraf bekend en de prijsopgave is duidelijk.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de opleidingen heerst bij de meerderheid tevredenheid tot grote tevredenheid. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van deze cursisten en de positieve beoordeling wordt ook duidelijk door de volgende uitspraken: "Mijn kennis over Lean is zeker verbreed. Het was gedeeltelijk oprispen en ook dieper op de stof ingaan. De theorie heb ik afgesloten en nu moet nog het praktijkonderdeel", "Ik heb meer inzicht gekregen in de handvaten voor Six Sigma", "Ze hadden een prima dagindeling met goede pauzes en rustmomenten. In de ochtend was er de zware lesstof, terwijl het in de middag werd afgewisseld met meer interactieve onderdelen. Ook weten de docenten, waar ze het over hebben", "Het ging om verder uitdiepen van de kennis en dat is gelukt", "Op zich zijn de doelstellingen behaald, namelijk om meer te leren van procesverbetering en de tools toe te passen in het werk" en "Ze hebben het goed voor elkaar met een mooie locatie. Er zit ook structuur in het programma en de lesdagen. Ze houden rekening met de spanningsboog van de cursisten door aan het einde van de tweede dag minder zware lesstof te behandelen." Eén van hen heeft wel het volgende aandachtspunt voor het instituut: "Bij de uitvoering liep ik heel erg aan tegen mijn gebrekkige kennis van Minitab. Ik kan goed werken met Excel, maar Minitab kende ik niet en vooraf was voor mij ook niet duidelijk, dat kennis daarover wel vereist was voor het soepel doorlopen van de opleiding."

### **Opleiders**

De meesten zijn goed te spreken over de kwaliteit van de opleiders. Zij noemen hen deskundige en praktijkgerichte mensen, die de lesstof goed weten over te brengen. Illustratief zijn de volgende citaten: "De docenten zijn van goede kwaliteit. Ze maken het leuker door de praktijk erbij te betrekken", "Mijn voorkeur ging uit naar de ingezette ZZP-ers. Die hebben een hele andere manier van benaderen, meer vanuit de praktijk, en dat weet meer te boeien", "Ik heb meerdere trainers meegemaakt en dat gaat van uitmuntend tot voldoende. Dit heeft met name te maken met de duidelijkheid, het overbrengen van de stof, de praktijkgerichtheid en de interactie met de groep. De één is daar beter in dan de ander", "Er wordt lesgegeven door mensen, die echt uit de praktijk komen" en "We weten, wat we aan hen hebben, en de ervaringen zijn goed." Eén referent vindt de kwaliteit goed, maar hij maakt wel een opmerking over het gebruik van meerdere docenten. Hij vindt het jammer, dat er daardoor toch nogal wat tijd verloren is gegaan met voorstellen en wennen aan de nieuwe docent. Een ander is niet helemaal tevreden over de trainer. Hij vond hem te veel theoretisch en technisch lesgeven en te weinig zijn verhaal doen vanuit de praktijk. Hij noemde hem een hele traditionele en klassieke docent, waarbij hij in de les de interactie miste.

### **Trainingsmateriaal**

Allen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Men spreekt in dit kader onder andere over: boeken, cursusmappen, templates, oefenboeken, hand-outs en examentrainingen. Eén van de geïnterviewden heeft nog wel de volgende opmerking over het lesmateriaal: "Het bestaat uit boeken, praktijkopdrachten, presentaties en mappen. Bij de mappen was het niet zo handig, dat de plaatjes en dia's niet in de oorspronkelijke kleur maar in zwart-wit waren afgebeeld. Dat maakt het lastiger om de beelden te bekijken en te begrijpen."

### **Accommodatie**

In meerderheid is men tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de accommodatie. Eén en ander wordt geïllustreerd door de volgende citaten: "Voor mij was de accommodatie met de trein goed te bereiken en alles op de locatie was goed verzorgd", "Door de files was de bereikbaarheid met de auto wat minder, maar de faciliteiten waren prima" en "De accommodatie was super met grote leslokalen en goed eten en de locatie was prima te bereiken." Eén van hen geeft een neutrale score, omdat de accommodatie erg gehorig was. Bovendien werd op dat moment gewerkt op het dak en was de temperatuur niet goed te controleren.

**Natraject**

Vier referenten onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel, omdat de opleiding nog niet geheel is afgesloten. Bij sommigen is het theoretische onderdeel al wel afgerond en zij zijn nu bezig met het praktijkgedeelte. De overige geïnterviewden geven een positieve beoordeling voor het natraject. De opleidingen kunnen worden afgerond met een diploma of certificaat. Na afloop wordt aan de cursist een evaluatie gevraagd van de opleiding en de docenten. "Na ieder blok van de opleiding kun je een evaluatie invullen en wordt feedback gevraagd door het instituut", aldus een van hen. Men is tevreden over de resultaten, die zijn behaald met de opleidingen.

**Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is volgens de respondenten bij Symbol in goede handen. Alles rondom de opleidingen loopt op rolletjes. Het instituut is goed te bereiken, als er vragen zijn, en op e-mails wordt snel gereageerd. Volgens de geïnterviewden worden de afspraken netjes nagekomen en de respondenten, die zicht hebben daarop, geven aan dat de facturatie ook naar wens verloopt. Allen zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel van het instituut.

**Relatiebeheer**

Bij één van de geïnterviewden is er niet echt sprake van het onderhouden van de relatie met de klant en hij geeft dan ook geen score voor dit onderdeel. Hij geeft hierbij wel aan, dat hij ook geen behoefte heeft aan een meer proactief beleid van het instituut op dit punt. De anderen zijn positief op dit onderdeel. Er wordt vooral gesproken over mailings en e-mails over nieuwe opleidingen, die worden gestuurd. Enkele citaten: "Ik ben nog bezig en hoor niet heel veel van hen, maar dat hoeft ook niet van mij. Ik ben wel gevraagd om een keer mee te draaien op een open dag", "Ze sturen mailings als er iets nieuws is en ze bellen ook nog wel na, als het interessant zou kunnen zijn voor mij" en "Er is contact via LinkedIn en ze organiseren terugkomdagen."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Zes referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijzen van de opleidingen en geven daarom geen score voor dit onderdeel. De rest is tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Deze prijs kost het ook bij andere instituten en ze leveren goede kwaliteit" en "De prijs is prima en de kwaliteit is goed."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alles bij elkaar zijn allen tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Ook de samenwerking met het instituut verloopt naar wens. Meerdere sterke punten komen uit de interviews naar voren, waaronder: de kwaliteit van de docenten, de prettige samenwerking en de professionele organisatie. Enkele uitspraken ter illustratie: "De docent had heel veel ervaring en wist heel veel van het onderwerp. Verder werd in kleine groepen gewerkt en werd in het Nederlands les gegeven, wat ik heel prettig vond", "Ik vond vooral het praktische gedeelte van de opleiding heel sterk. Dat sprak mij erg aan", "Ik heb vakinhoudelijk veel geleerd. De docenten hebben veel praktijkkennis. Ze hebben in het vak gezeten en komen met concrete voorbeelden over hoe het op de werkvloer gaat", "Het is de persoonlijke benadering en ook zijn het de korte lijnen. De docenten zijn toegankelijk en weten waar ze het over hebben. Het kennisniveau is hoog" en "Alles klopt. Het is een heel fijn en duidelijk opleidingsinstituut, een prima organisatie." Men is bereid om Symbol aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Symbol BV op 12-04-2019.

### Algemeen

Symbol staat voor procesverbetering en kwaliteitsmanagement om de concurrentiepositie, klanttevredenheid en efficiency van organisaties te verbeteren. Daartoe staan haar middelen als training, coaching, consultancy, implementatie en certificering ter beschikking. Centraal daarin staan het voorkomen van 'waste' en het verbeteren van de totale kwaliteit, waardoor aanzienlijke structurele besparingen gerealiseerd kunnen worden. Opleiden en kennisoverdracht zijn belangrijke instrumenten in de persoonlijke ontwikkeling. Daarbij gaat het de laatste jaren niet alleen meer om het opdoen van persoonlijke kennis en het kunnen toepassen van vaardigheden maar ook om bedrijfsrendement. Daarom focussen alle trainingen en opleidingen zich op organisatieontwikkeling, leiderschap, procesverbetering, innovatie- en kwaliteitsmanagement. Volgens het principe 'voordoende-meedoende-zelf doen' gaan deelnemers aan de slag waarbij allereerst een situatie wordt geschetst met de vraag hoe men daarmee om zou gaan, vervolgens de theorie aan bod komt waarna de deelnemers zelf actief aan de slag gaan. Symbol is onder meer gespecialiseerd op het gebied van Lean en Lean Six Sigma. Haar trainingsaanbod omvat onder andere de Yellow -, Orange -, Green -, Black - en Master Black Belt. Symbol richt zich op de industrie (zoals food, pharma, automotive en bouw) maar ook op dienstverlenende organisaties (zoals overheid, zorgsector en financiële instellingen). Voor de Lean Six Sigma trainingen wordt de mogelijkheid geboden om een internationaal erkend certificaat te behalen. De examens worden afgenomen volgens de richtlijnen van de LSSA (Lean Six Sigma Academy) en worden wereldwijd aangeboden door de APMG, iSQI en ECQA die hierin samenwerken met lokale examencentra. In Nederland is dit de Universiteit Twente.

### Kwaliteit

Trainers en consultants zijn in vaste dienst. Daarnaast maakt men gebruik van externe experts. Allen zijn gespecialiseerd op het gebied van Lean en Lean Six Sigma, (Master) Black Belt en hebben hun sporen verdiend in de procesoptimalisatie binnen de industrie of dienstverlening. Zowel inhoudelijk als didactisch beschikken zij over de juiste, actuele, kennis en vaardigheden en zijn zij in staat om de materie over te dragen aan de cursisten en in te spelen op processen binnen de groep. Elk kwartaal organiseert men meetings waar zowel kennis wordt overgedragen als mede informatie wordt uitgewisseld. Tevens behoren train-de-trainer-dagen en observaties binnen de trainingen tot evaluatiemomenten. Natuurlijk maakt evaluatie met de deelnemer én met de opdrachtgever onderdeel uit van een stuk kwaliteitsmeting en kwaliteitsbewaking.

### Continuïteit

Als organisatie ontwikkelt Symbol zich voortdurend, daarbij anticiperend op de veranderende behoeften vanuit de markt. Daarmee is Symbol een volwaardig partner op het gebied van organisatieontwikkeling die opdrachtgevers begeleidt in (strategische) trajecten op het gebied van kwaliteitsmanagement en procesverbetering. Trainingen zijn daarbij ondersteunend in het totale begeleidingsproces. Voor aanvang van trajecten biedt Symbol de zogenaamde CIMM scan aan die zij in eigen beheer heeft ontwikkeld. CIMM staat voor Continuous Improvement Maturity Model. De scan kent 75 vragen, ondergebracht in een beoordelingslijst van 13 elementen die de vijf niveaus uit het CIMM volgen. Het plan beschrijft voor elk van de 13 elementen waar de organisatie momenteel staat en wat er gedaan moet worden om op een element het volgende niveau te bereiken. Vervolgens wordt van hieruit een implementatieplan ontwikkeld, ook wel de Lean Six Sigma Roadmap genoemd. Daarnaast is Symbol als marktleider van trainingen en verbetertrajecten in de automotive industrie projectleider van een innovatief Europees Automotive project met als doel een sterke Automotive training te ontwikkelen die aansluit bij de behoeften van de snel ontwikkelende Automotive industrie.



De resultaten uit een onderzoek vormden de basis voor een lijst van vereiste vaardigheden (skill set) voor de Automotive Engineer. Naast deze skill sets zijn binnen dit project ook de bijbehorende trainingen en het lesmateriaal ontwikkeld. De eerste pilot trainingen hebben inmiddels succesvol plaats gevonden. Tot slot verzorgt Symbol binnen deze branche masterclasses in samenwerking met Lloyds Register Nederland BV (LRQA). Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die aanvullend is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Symbol bij trainingen met een open opleiding voor de komende tijd voldoende geborgd.

### **Bedrijfsgerichtheid**

Symbol signaleert, analyseert en ontwikkelt, zowel als organisatie maar ook op het gebied van leermiddelen. De verdergaande evolutie van digitale mogelijkheden wordt nauwgezet gemonitord en waar mogelijk toegepast. Van de hand van de Directeur, de heer H.C. Theisens, verscheen 'Climbing the Mountain', een boekenserie op het gebied van Lean Six Sigma bestaande uit theorie- en praktijkboeken voor alle Belt niveaus. De boeken behandelen stuk voor stuk de Lean Six Sigma tools en vormen daarmee één van de meest uitgebreide lesmethoden en naslagwerken. De serie is gebaseerd op de skill sets van de LSSA. Ook is recent het Lean Experience Center in gebruik genomen waarbij de deelnemers het werken met Lean principes in de praktijk kunnen ervaren. Symbol leidt niet alleen haar deelnemers op voor (her)certificering maar hecht zelf ook veel waarde aan erkenningen. Zo is men recent ISO 9001:2015 gecertificeerd en heeft men ook de Cedeo erkenning kunnen continueren. De referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt, zijn mede zo te spreken over de opleidingen die Symbol uitvoert omdat de praktische benadering centraal staat. Op die manier weet men een juiste transfer te bewerkstellingen van theorie naar de praktijk van de deelnemer. Ook het feit dat veel trajecten in het Lean Experience Center worden gegeven, spreekt cursisten (zeer) tot de verbeelding.

## 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 Corporate

Deze 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](http://www.cedeo.eu)