

# Klanttevredenheidsonderzoek

Pieterman

17-11-2008



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pieterman 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</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, 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 300 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 "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

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
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				50%	10%
Accommodatie③					
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteit verhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

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

- ② Vier referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal  
 ③ Bij alle referenten heeft de training in-company plaatsgevonden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten vertellen dat zij reeds jarenlang naar tevredenheid zaken doen met Pieterman. Diegenen die voor de eerste keer een training door Pieterman hebben laten verzorgen, stellen dat zij op basis van goede referenties van anderen bij Pieterman zijn terechtgekomen. Eén referent geeft aan dat hij vanuit Pieterman zelf benaderd is en dat naar aanleiding daarvan de samenwerking is ontstaan. Hij licht toe: "De email van de accountmanager was zo brutaal, die intrigeerde me. Ik heb toen dus een afspraak met hem gemaakt." Voorts vertellen dat opdrachtgevers dat, voorafgaand aan de training, één of meer gesprekken met Pieterman hebben plaatsgevonden, waarin - eventueel - werd kennisgemaakt en waarin de trainingsbehoefte nader werd uitgediept. Uit hetgeen men vertelt, blijkt dat van de zijde van Pieterman tijdens het voortraject veelal een accountmanager en de trainer actief waren. In meerdere gevallen heeft de trainer vooraf tevens met de deelnemers 'meegelopen' om zo tot een goed trainingsvoorstel te kunnen komen.

Naast de goede scores van het merendeel van de respondenten voor dit onderdeel heeft één van de ondervraagden een score twee toegekend. Hij geeft enerzijds aan het als vreemd te hebben ervaren dat hij voor het voortraject moest betalen. In dit kader stelt hij: "Ik vond het niet klantvriendelijk dat ik, onaangekondigd, een aparte factuur voor het voortraject ontving." Anderzijds vond hij dat de accountmanager tijdens het voortraject moeilijk bereikbaar was.

### **Opleidingsprogramma**

Feitelijk is iedereen tevreden over de wijze waarop Pieterman het opleidingsprogramma heeft afgestemd op de behoefte. Al merkt één, overigens zeer tevreden, referent daarbij op dat de tekst van dat programma veel taalfouten bevatte. Een ander stelt dat Pieterman middels het opleidingsprogramma blijk gaf van het feit dat ze heel goed begrepen wat hij wilde. Ook anderen zijn van mening dat Pieterman hun vraag goed heeft verwoord in het opleidingsprogramma. Uit de reacties van de referenten blijkt ook dat de deelnemers vooraf allemaal, al dan niet intern, zijn geïnformeerd over het programma. Overigens was voor bijna alle opdrachtgevers alles ook met betrekking tot de financiële kant van de zaak duidelijk en heeft dat niet tot verrassingen achteraf geleid. Het feit dat ook voor het voortraject, waarin het opleidingsprogramma tot stand kwam, betaald diende te worden was voor de betreffende opdrachtgever reden dit onderdeel met een drie te waarderen.

### **Uitvoering**

Voor alle referenten is de uitvoering van de training naar wens en geheel conform afspraak geschied. Zeven opdrachtgevers hebben dit onderdeel zelfs met een score vijf - zeer tevreden - gewaardeerd. Men geeft tevens aan dat de training wat hen betreft voldoende was afgestemd op hun organisatie. Ook is men tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk, zoals die tijdens de training is gehanteerd. Uiteraard baseren de opdrachtgevers zich hierbij ook op de reacties die zij van hun deelnemers hebben gehoord. Eén van hen licht in dit kader toe: "De trainer speelde erg goed in op de behoeften die de deelnemers hadden. Er is veel geoefend." Een andere referent vertelt dat de training was onderverdeeld in een dag theorie en een dag praktijk. "De training 'on the job' hebben de deelnemers als zeer positief ervaren. Zij vonden wel dat er tijdens de theoriedag meer praktijk in had gemogen," aldus deze persoon. Afhankelijk van de soort training heeft men het praktijkgedeelte ook 'on the job' georganiseerd. Bij andere trainingen is veel geoefend aan de hand van onder andere rollenspellen en het houden van een dialoog, zo vertellen de betreffende opdrachtgevers. Voorts lichten de ondervraagden toe dat tijdens de trainingen veelal een evaluatiemoment werd ingelast. Dat varieerde van telefonisch contact en contact per email tot een evaluatiemoment met de deelnemers zelf tijdens de training.

### **Opleiders**

De referenten geven aan dat hun tevredenheid over de uitvoering van de trainingen, zoals hierboven is besproken, mede te danken is aan de kwaliteit van de trainers zoals die door Pieterman zijn ingezet. De respondenten zijn tevreden over zowel de inhoudelijke als de didactische vaardigheden van de trainers. Of zoals één van hen het verwoordt: "De trainers hebben alle kennis aan boord en ze weten die kennis rustig en helder over te dragen." Een ander stelt: "De trainer was heel sterk in observeren. Hij had een groot inlevingsvermogen. Hij bracht zijn boodschap heel rustig over, maar wel pittig." Een aantal opdrachtgevers haast zich wel hierbij op te merken dat zij de trainer of trainers niet persoonlijk kennen, maar dat zij zich baseren op de geluiden die zij van hun deelnemers hebben gehoord.

### **Trainingsmateriaal**

Drie opdrachtgevers vertellen dat tijdens de training niet van trainingsmateriaal van Pieterman gebruik is gemaakt. "Wij hebben zelf een boek gemaakt, alsmede een draaiboek. Dat hebben we ook zelf geproduceerd," aldus één van hen. Een vierde referent stelt dat hij niet weet of er tijdens de training lesmateriaal van Pieterman gebruikt is en kent om deze reden geen score toe aan dit onderdeel. Bij de overige ondervraagden werd wel lesmateriaal van Pieterman gebruikt. Deze respondenten spreken zich tevreden uit over het trainingsmateriaal, dat naar hun mening ook goed als naslagwerk kan dienen. Sommige deelnemers hebben hand-outs ontvangen, anderen kregen een map waar het materiaal in was opgenomen.

### **Accommodatie**

Bij alle referenten hebben de betreffende maatwerktrainingen in-company plaatsgevonden.

### **Natraject**

Voor bijna alle opdrachtgevers is het natraject, zoals dat door Pieterman is verzorgd, naar wens verlopen. De nazorg bestond veelal uit een evaluevaluatie richting referent en soms ook uit het vooruitkijken naar de toekomst, waarbij men sprak over eventuele vervoltrajecten. In één geval heeft de trainer die evaluatie gemaïld en is er vanwege interne drukte bij de betreffende referent geen verder contact meer geweest. Een aantal andere opdrachtgevers heeft juist met Pieterman om de tafel gezeten om het een en ander persoonlijk te bespreken. De meeste referenten vinden dat het voorafgestelde trainingsdoel is bereikt of dat door de training 'zeker een zetje in de goede richting' is gegeven. In verband hiermee plaatst één van hen wel een kritische kanttekening. Hij stelt: "Ik ben van mening dat Pieterman meer controle had mogen uitoefenen met betrekking tot de huiswerkopdrachten, zodat er een betere samenwerking tussen de deelnemers aan de twee trainingen zou ontstaan." Eén ondervraagde heeft dit onderwerp met een score drie gewaardeerd uit teleurstelling over de nazorg. "Met Pieterman was afgesproken dat zij, na afloop van de training, 'checktelefoontjes' zouden uitvoeren, naar aanleiding van de opgestelde persoonlijke actieplannen." Naar zijn mening liet de ondersteuning van die actieplannen te wensen over, doordat de follow-up afspraken, anders dan gewenst door de opdrachtgever, tot een later moment werden uitgesteld.

### **Organisatie en Administratie**

Bijna alle referenten geven aan tevreden te zijn over het administratief en organisatorisch handelen door Pieterman. Zij zijn daarbij over het algemeen content over de telefonische bereikbaarheid alsmede over de flexibiliteit van Pieterman als het gaat om het plannen en eventueel verschuiven van data. Gevraagde informatie heeft men ook altijd op tijd ontvangen en andere afspraken zijn netjes nagekomen. "Van echte klachten is nooit sprake geweest. Natuurlijk heb ik wel eens een opmerking gemaakt, maar die hebben zij altijd direct opgepakt," aldus een zeer tevreden opdrachtgever in dit kader. Ook de financiële afhandeling is voor iedereen correct verlopen, met andere woorden: de rekening klopte met hetgeen was afgesproken. Eén persoon heeft een score drie toegekend. Zijn kritiek richt zich met name op de bereikbaarheid van de accountmanager, die tijdens het voortraject te wensen overliet. "Ook vond ik hen niet altijd flexibel als er een datum gepland moest worden."

### **Relatiebeheer**

Voor de meeste opdrachtgevers verloopt de wijze waarop Pieterman de contacten met hen onderhoudt naar tevredenheid. In de meeste gevallen is er buiten de trainingen om weinig tot geen contact met Pieterman is. Veelal heeft men wel een vast aanspreekpunt bij Pieterman, meestal in de persoon van een accountmanager of de trainer, maar buiten het persoonlijk contact wordt bijna niemand op een andere wijze op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen bij Pieterman. Slechts één referent vertelt dat hij regelmatig informatie ontvangt. Een ander stelt: "Ik mis het niet, want wij weten prima wat wij aan elkaar hebben." Ondanks de tevredenheid is er één respondent die een score drie heeft toegekend. Hij licht toe: "Wij hebben buiten een training om niet of nauwelijks contact met Pieterman. Ik kan me voorstellen dat we daarom in de toekomst eens bij andere bureaus gaan kijken."

### **Prijs-kwaliteit verhouding**

Bijna iedere opdrachtgever is van mening dat de prijs van de trainingen bij Pieterman hoog is. Acht referenten vinden echter dat de kwaliteit die prijs rechtvaardigt. "Ze doen absoluut veel voor die prijs," stelt één van hen. De twee overige referenten geven een drie als score voor dit onderdeel. Ook zij baseren zich op die hoge prijs. Eén van hen merkt daarnaast nog op: "Ik vind het vreemd dat de kosten voor het eten en drinken niet inbegrepen waren."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Samenvattend kan gesteld worden dat respondenten, met één uitzondering, overall tevreden zijn over de dienstverlening van Pieterman, wanneer het gaat om het verzorgen van maatwerktrainingen. Men is daarbij lovend over hun inlevingsvermogen, waardoor zij in staat zijn hun programma heel goed aan te passen aan de wensen van de klant. Als andere sterke punten van Pieterman worden genoemd: "hun originaliteit in aanpak", "de persoonlijke benadering", "de sterke communicatie", "de trainers" en "het vermogen om snel te kunnen schakelen". Zoals hierboven reeds aangegeven wordt de prijs door een aantal respondenten als hoog ervaren en vinden referenten hen niet actief in het relatiebeheer. Een respondent kent de neutrale score drie toe aan dit item, naar aanleiding van eerder vermelde kanttekeningen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				10%	60%
Trainingsmateriaal③				70%	20%
Accommodatie④				60%	20%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteit verhouding			20%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben te weinig zicht op de opleiders
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Twee referenten hebben te weinig zicht op de accommodatie

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten vertellen dat zij al langere tijd voor wat betreft de standaardopleidingen zaken doen met Pieterman. Veelal is men in eerste instantie via via bij Pieterman terechtgekomen. Sommige opdrachtgevers maken uitsluitend gebruik van Pieterman-trainingen wanneer daar een interne behoefte aan bestaat. Anderen sturen standaard al hun nieuwe medewerkers naar trainingen van Pieterman. De respondenten zijn unaniem in de uitspraak dat alles tijdens het voortraject soepel is verlopen. Dit betreft onder andere de wijze van aanmelding, alsmede de informatievoorziening vooraf. Sommige referenten maken tevens melding van het feit dat hun deelnemers vooraf een intakeformulier moesten invullen, zodat zij enigszins hun persoonlijke wensen konden inbrengen.

#### Opleidingsprogramma

Een aantal opdrachtgevers vertelt dat zij zelf het initiatief nemen om Pieterman in te schakelen, wanneer daar binnen hun organisatie de behoefte aan bestaat. Anderen maken op regelmatige basis gebruik van de standaardopleidingen van Pieterman. Sommigen bezoeken allereerst de website, anderen ontvangen naar aanleiding van hun vraag een email, met daarin de benodigde informatie. In één geval zijn vooraf twee trainers op bezoek geweest om een aantal zaken toe te lichten, zo vertelt de betreffende referent.

Zoals de scores laten zien, is iedereen tevreden over de informatievoorziening vooraf. Diegenen die vooraf de website bezochten, zijn van mening dat deze helder en overzichtelijk is. Ook over de inhoud van het lesprogramma is men tevreden. "Ik vond het heel uitgebreid en zeer mensgericht," aldus een opdrachtgever. Eén referent geeft aan dat hij diversiteit in het aanbod miste. Hij stelt: "Wat mij betreft had het aanbod van trainingen breder gemogen." Desondanks merkt deze opdrachtgever op zeer tevreden te zijn over het opleidingsprogramma en de overige informatievoorziening vooraf. Voorts vertellen de referenten nog dat hun alles met betrekking tot de financiële kant van de zaak ook duidelijk was.

### **Uitvoering**

In alle gevallen zijn de trainingen uitgevoerd volgens afspraak, zo vertellen de referenten. Over het algemeen is de afwisseling tussen theorie en praktijk als positief ervaren. De meeste opdrachtgevers lichten toe dat de nadruk tijdens de training op de praktijk, en dus op het oefenen lag. Dit lag geheel in de lijn der verwachting. Er werd geoefend aan de hand van onder andere rollenspellen, presentaties en cases. Als er tijdens de training al met de opdrachtgever geëvalueerd wordt, gebeurt dat in de meeste gevallen telefonisch. Slechts een enkeling vertelt dat tijdens de training een persoonlijke evaluatie werd gehouden. "Wat ik wel jammer vond, was dat de huiswerkopdrachten niet werden gemaakt," aldus een andere opdrachtgever nog.

### **Opleiders**

Drie referenten geven aan dat zij te weinig zicht hebben op de trainers en onthouden zich om die reden van het toekennen van een score. De overigen laten middels hun score hun tevredenheid zien. Dit betreft zowel de inhoudelijke als de didactische vaardigheden van de trainers. Uiteraard baseert men zich hierbij ook op de geluiden die men hierover van de deelnemers heeft gehoord. "Wat ik zeer positief vind, is dat de trainer ervaring heeft in het werkveld," zo licht een zeer tevreden referent toe. Een ander vertelt nog het als positief ervaren te hebben dat de trainer direct aansluiting had bij de deelnemers. "Bovendien was hij sterk in het neerzetten van overtuigende cases," zo vult hij aan.

### **Trainingsmateriaal**

Eén opdrachtgever heeft geen zicht op het gebruikte trainingsmateriaal en geeft dan ook geen score. De anderen kunnen er wel een toelichting op geven. Zo blijkt uit hun reacties dat het materiaal per training varieerde. In een aantal gevallen is gebruik gemaakt van een ordner, waarin het materiaal was opgenomen. Anderen hadden de beschikking over boekjes. En nog een andere referent vertelt dat gebruik is gemaakt van een telefoonscript. Iedereen is van mening dat het materiaal goed als naslagwerk te gebruiken was.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben ten kantore van Pieterman in Breda plaatsgevonden. Zoals de scores laten zien, is dat naar ieders tevredenheid geweest. De enige kritische kanttekening die een enkeling hierbij plaatst, betreft de reisafstand. Voor het overige heeft men de accommodatie als 'prima' en 'geschikt voor het doel' ervaren. Eén opdrachtgever stelt: "De locatie is netjes, niks mis mee. Prima lunch!" Twee referenten onthouden zich van een score. Zij geven aan de accommodatie niet uit eigen ervaring te kennen. Wel haast één van hen zich eraan toe te voegen dat hij er evenwel van zijn deelnemers geen klachten over heeft gehoord.

### **Natraject**

Voor alle referenten is het natraject naar wens verlopen, hetgeen onderstreept wordt door de scores. Zo vertellen de meesten van hen dat de trainingen zijn afgerond met een certificaat voor de deelnemers. Zoals hierboven ook voor de tussentijdse evaluatie is aangegeven, geldt ook voor de eindevaluatie dat deze meestal telefonisch geschied. Voor de één is die gang van zaken prima. De ander vindt dat enigszins teleurstellend. Zo stelt één van de ondervraagden in dit verband: "De eindevaluatie liet lang op zich wachten. Deze geschiedde uitsluitend telefonisch. Het liefst zou ik een kort verslag van de trainer hebben ontvangen." Een andere referent merkt op: "Ik was niet beschikbaar op het moment dat ze belden voor de eindevaluatie. Ik ben daarna nooit meer teruggebeld. Dat bevreedde mij wel." Wat door alle opdrachtgevers wel als positief is ervaren, is de mogelijkheid om in het geval van vragen, gedurende een bepaalde periode na afloop van de training, de trainer te benaderen. Voorts is iedereen van mening dat de trainingen in ieder geval een positieve bijdrage hebben geleverd aan het behalen van de opleidingsdoelen.

**Organisatie en Administratie**

Alle opdrachtgevers geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het organisatorisch en administratief handelen door Pieterman. Zo heeft men over het algemeen de gevraagde informatie altijd op tijd ontvangen. Daarnaast komt Pieterman gemaakte afspraken correct na en klopt de rekening meestal ook. In dit verband vertelt een referent: "De laatste keer ging de financiële afhandeling niet goed. Ondanks het feit dat wij nog trainingen tegoed hadden, ontvingen wij toch een factuur. Daar heb ik over gebeld. Toen ontving ik wederom een factuur. Uiteindelijk is dit naar tevredenheid opgelost."

**Relatiebeheer**

Over het algemeen is men tevreden over de wijze waarop Pieterman de contacten onderhoudt. Niet iedereen heeft daarbij een vast aanspreekpunt, maar door de bank genomen vindt men de gesprekspartners bij Pieterman 'goed' en 'meedenkend'. "Ik vind de communicatie met en vanuit Pieterman prima. Ik houd van een ontspannen manier van communiceren," aldus een zeer tevreden referent. Eén referent waardeert het relatiebeheer van Pieterman met een score drie. Hij stelt: "Zij voeren geen actief relatiebeheer. Dat zou voor hen een gemiste kans kunnen zijn. Soms is een teken van leven wel goed."

**Prijs-kwaliteit verhouding**

Feitelijk vindt iedereen dat de trainingen van Pieterman aan de prijzige kant zijn. Over de kwaliteit daarentegen is men tevreden. Zo stelt één referent: "Ik vind ze best duur, dat wel, maar wat mij betreft is Pieterman de Rolls Royce onder de bureaus. Ze maken het waar." De meeste respondenten zijn dus van mening dat de kwaliteit de prijs rechtvaardigt. Twee opdrachtgevers kennen aan dit onderdeel, vanwege de in hun ogen hoge prijs, de score drie toe.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden zijn over de dienstverlening van Pieterman. Als pluspunten ervaart men: "de competente trainers", "de uniformiteit in trainingen", "de actualiteit van de trainingen", "het enthousiasme" en "de actiegerichtheid." Of zoals één referent het onomwonden stelt: "Pieterman is gewoon een topbedrijf!" De enige kanttekening die men hierbij, zoals ook hierboven reeds beschreven, plaatst is dat men iets meer werk kan maken van de eindevaluaties. Hoe dan ook: de respondenten zijn unaniem in de uitspraak Pieterman van harte aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Pieterman op 17-11-2008.

### Algemeen

Pieterman is dé specialist op het gebied van professioneel klantencontact. Door middel van advies, training en coaching ondersteunt Pieterman organisaties bij het optimaliseren van klantencontacten. Om het doel, het realiseren van een excellente performance van medewerkers, te realiseren werkt het instituut met het concept Circle of eXcellence. Daarin zijn opgenomen de vier belangrijkste factoren die een rol spelen bij gedragsontwikkeling in opleidingstrajecten - identiteit, attitude, vermogen van de medewerker en zijn werkomgeving. Naast de Circle of eXcellence onderscheidt Pieterman drie essentiële fasen in het ontwikkeltraject wat ze met haar opdrachtgever aangaat - eXplore, eXchange en eXcel-. eXplore omvat het analyseren van doelstellingen en wensen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, onder meer met behulp van scans. Bij eXchange gaat het om uitwisselen van ervaringen en ideeën tussen de trainers van Pieterman en de betrokkenen vanuit de organisatie en vervolgens, in aansluiting daarop het uitvoeren van een scala aan interventies. eXcel tenslotte betreft de borging van het resultaat, onder andere via gerichte coaching van de deelnemers door hun leidinggevenden. Leidend hierbij is de overtuiging van Pieterman dat klantcontact verbeteringen alleen dan tot blijvende verbeteringen leiden als ze topdown, van directie tot werkvloer, gedragen worden.

### Kwaliteit

De veelal langdurige relaties van Pieterman met haar opdrachtgevers, voor wie het instituut in veel gevallen preferred supplier is, leiden er toe dat er in toenemende mate sprake is van bredere trajecten: dat wil zeggen van trainingen in combinatie met advies en coaching. Startend op strategisch niveau denkt Pieterman (kritisch) mee over veranderingen in processen en de daaruit voortvloeiende implicaties op tactisch en operationeel niveau. Het feit dat binnen organisaties sterker gestuurd wordt op het rendement van opleidingen, in de zin van aantoonbaar betere resultaten van de werkzaamheden, leidt daarbij tot een toename in de vraag naar advies over opleidingstrajecten. Pieterman vervult daarin steeds meer een leidende en / of faciliterende rol. Met het oog op implementatie in de praktijk ziet Pieterman een essentiële rol weggelegd voor de leidinggevenden van de deelnemers: intensieve samenwerking tussen trainer, medewerker en leidinggevende/coach is dan ook vanzelfsprekend. Om de beoogde gedragsverandering te realiseren zijn de trainingen behalve op het verwerven van de benodigde kennis en vaardigheden ook sterk gefocust op de attitude en motivatie van de deelnemers. Het gaat er Pieterman om de gestelde doelen te bereiken: de invulling van de trainingen is dan ook zeer pragmatisch en praktijkgericht, via rollenspellen, praktijkoefeningen en 'huiswerkopdrachten'. Theorie speelt daarbij een bescheiden rol. Opleidingen met open inschrijving zijn bij Pieterman geen standaardopleidingen: ook bij dit type opleidingen wordt de inhoud voor 100 % op de deelnemer toegesneden. Tijdens het voortraject door deelnemers aangeleverde cases leveren daar een belangrijke bijdrage aan. Essentieel onderdeel van het natraject vormen evaluaties en rendementsmeting. In toenemende mate wordt daarbij gewerkt met kwantitatieve meetpunten, zoals een toename in het aantal gescoorde offertes of afspraken, of een verlaging van de gesprekstijden. Op grond van haar overtuiging omtrent de kwaliteit van de aanpak durft Pieterman zelf ook risico's aan te gaan, bijvoorbeeld wat betreft gedeelde verantwoordelijkheid voor het te bereiken resultaat, die wordt neergelegd in een resultaatverplichting.

**Continuïteit**

Pieterman geeft te kennen een uiterst loyale klantenkring te bedienen, verspreid over uiteenlopende sectoren. Met het oog op het garanderen van de continue kwaliteit en de goede relatie met de opdrachtgever werkt het instituut alleen met eigen trainers, die tevens de rol van accountmanager vervullen. Het adagium 'Practice what you preach' is een belangrijk uitgangspunt, dat leidt tot waardering bij de klanten: ook voor 2009 is al weer een duidelijke groei te voorspellen. Naast de kwaliteit van de trainers vormen ook het uitgangspunt van 'topdown' werken, de modulaire opzet van trainingen en de sterke focus op borging van de resultaten duidelijke succesfactoren. Dat geldt ook voor de wijze waarop Pieterman inspeelt op nieuwe ontwikkelingen, zoals met de nieuwe producten eXcelleren in Leiderschap en de Attitude-workshops. Op grond van de sterke positie van Pieterman in haar marktsegment van trainingen op het gebied van commerciële en professionele klantencontacten, alsmede op basis van het afgelegde instituutsbezoek, acht Cedeo de continuïteit van Pieterman voor de komende tijd gewaarborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Als resultaatgericht bedrijf, waarbij de mens centraal staat, werkt Pieterman met trainers met een duidelijke 'drive', wat ertoe leidt dat deelnemers én opdrachtgevers vaak terugkomen voor dezelfde trainer. Pieterman stelt hoge eisen aan de trainers, zo moeten zij bijvoorbeeld kunnen 'sparren' op directieniveau. Met het oog op de continu voortgaande ontwikkeling van de trainers heeft het instituut een zorgvuldig professionaliseringsbeleid geformuleerd, waarin naast de persoonlijke ontwikkeling met name ook ruimte is opgenomen voor teamontwikkeling. Het instituut reageert alert op een steeds meer gedifferentieerde marktvraag, die in de richting gaat van integratie van processen en middelen die zorgen voor optimalisatie van customer relationship management. Om deze processen goed te kunnen begeleiden biedt Pieterman haar opdrachtgevers een integraal pakket van training, advies en coaching op het gebied van klantencontact. Via een breed scala aan instrumenten wordt de implementatie in de praktijk geborgd. Voorbeeld hiervan zijn praktijkopdrachten, het geven van feedback op gesprekstapes, persoonlijke actieplannen, terugkomdagen, intervisie en het recht op consultatie gedurende drie maanden na de training. Training on the job, die steeds vaker onderdeel vormt van trajecten, biedt hierbij het voordeel van enerzijds de directe toepassing van het geleerde in de praktijk én het voorkomen van verletkosten.

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