

Klanttevredenheidsonderzoek

Odyssee bv

03-06-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Odyssee bv 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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, 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie②					
Natraject			10%	10%	80%
Organisatie en Administratie③			10%		80%
Relatiebeheer④				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ③ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een grote meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Odyssee bv (hierna Odyssee te noemen), geeft aan al lange tijd zaken te doen met het bureau. Men vertelt ondermeer: "Ik neem al vijftien jaar trainingen af voor de onderdeelcommissies", "Al voordat ze hun huidige naam droegen maakten wij gebruik van de diensten van een vaste adviseur. We hebben altijd zeer prettig zaken gedaan" en "Ik weet niet beter of wij doen zaken met Odyssee. Wij zijn zeer tevreden over de inhoud en het aanbod." Over de keuze voor Odyssee vertelt men verder: "Wij benaderen regelmatig meerdere opleiders op inhoud en prijs. De keuze valt steeds weer op Odyssee", "Odyssee is een redelijk bekend opleidingsinstituut op dit gebied. Als je op bepaalde onderwerpen googelt, kom je hen vrij snel tegen", "De kennismaking met de trainers gaf de doorslag" en "We hebben weleens een andere aanbieder gehad, maar dat beviel toch minder goed. Wij zijn erg tevreden over het kennisniveau."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De intake wordt meestal uitgevoerd door de trainer/adviseur. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. “De cursusleider vraagt uitgebreid door over de onderwerpen die wij willen bespreken. Die neemt hij mee in de cursus” en “De trainer komt een week of zes van tevoren langs om te informeren hoe wij het willen hebben. Hij informeert naar wat er leeft en welke vragen wij beantwoord willen hebben. Hij draagt zelf ook actuele onderwerpen aan.” Indien nodig wordt er door de trainers aanvullend voorwerk verricht: “De cursusleider leest zich goed in in de materie. Hij komt ook altijd even bij een vergadering kijken en heeft met alle individuele deelnemers vooroverleg” en “De cursusleider heeft met alle bestuursleden en unitmanagers om de tafel gezeten. Hij heeft daar kritische en relevante vragen gesteld.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Wij krijgen soms maar moeizaam contact met de cursusleider, en lopen daardoor weleens vast. Het fusieproces waarin wij zitten brengt een bepaalde urgentie met zich mee.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten voldoende inzicht in de inhoud van trainingsdag en de financiële kant van de zaak. Er is veelal sprake van bijgevoegd lesmateriaal. Enkelen vertellen: “Het cursusprogramma is duidelijk en compleet. De prijsopbouw en reiskosten worden apart vermeld”, “Aan het conceptprogramma hoeft meestal niet veel meer veranderd te worden, noch inhoudelijk, noch prijstechnisch”, “Ik krijg heel mooie mapjes van Odyssee om uit te delen. Alle stukken zitten erbij” en “Wij krijgen heel uitgebreide documentatie die ook dient als lesmateriaal.” Enkelen merken op dat zij het programma wat laat ontvangen: “Wij krijgen het programma pas een week voor aanvang” en “Het concept ontvangen wij tijdig, maar de eindversie laat lang op zich wachten”, aldus twee van hen.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden of, in ruime meerderheid, zelfs zeer tevreden over de uitvoering. Deze voldoet qua afwisseling, interactie en diepgang ruimschoots aan de verwachtingen. Een greep uit de reacties: “We hebben laten weten dat wij niet alleen maar willen stilzitten en luisteren. Het wordt dan ook op een afwisselende, speelse manier gebracht, die goed bij ons past”, “Het was heel interactief. De deelnemers zijn hard aan het werk gezet, soms in groepjes, om de problemen op te lossen”, “Het is boeiend, omdat het over je eigen situatie gaat. De tijd vliegt voorbij”, “Als er moeilijke dossiers moeten worden behandeld, bijvoorbeeld over veranderingen met betrekking tot ziekteverzuim en de arbodienst, gaan we er weleens tussenuit om kleiduiven te schieten” en “De onderwerpen die op de agenda staan worden goed en diepgaand behandeld. Belangrijke vragen over bijvoorbeeld instemmingsplicht komen allemaal aan de orde.” De trainingen zijn veelal gericht op het oplossen van bestaande vraagstukken of de overdracht van specifieke informatie op maat: “We gaan aan de slag met de stukken die wij zelf hebben aangeleverd” en “Wij zijn als OR- leden redelijk ervaren en hadden behoefte aan gespecialiseerde informatie over de achtergronden van het vitaliteits- en mobiliteitsbeleid. We hebben antwoord gekregen op al onze vragen en echt toe kunnen werken naar oplossingen.” Enkelen voegen ieder nog toe: “De niveaoverschillen qua kennis tussen de deelnemers waren groot. Toch is iedereen goed bediend”, “De trainer draagt ook wel nieuwe onderwerpen en onbekende casussen aan om de OR leden te triggeren” en “De trainingsdagen zijn doorspekt met adviezen. Bij het laatste traject moest er veel weerstand worden overwonnen tegen een nieuw samenwerkingsverband. De trainer heeft de focus verlegd door de mensen er actief in te betrekken.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. “Na de eerste trainingsdag wordt er geëvalueerd. De trainer neemt de uitkomst hiervan mee in zijn overwegingen, en bij de tweede sessie krijgen wij een overzicht met adviezen”, aldus een referent in dit verband.

Opleiders

Ook over de trainers is men unaniem positief. Men prijst hen allereerst om hun deskundigheid: “De cursusleider was goed op de hoogte van de sociale wetgeving”, “Odyssee had er een specialist bij gehaald die antwoord wist op alle vragen”, “De trainer heeft enorm veel kennis en ervaring. Hij schrijft zelf boeken en artikelen. Zijn adviezen zijn erg goed” en “Ik ken maar weinig mensen die zoveel van de materie afweten.” Ook qua didactische en persoonlijke vaardigheden oogsten de trainers veel tevredenheid: “Iedereen had een goed gevoel over de trainers. Ze waren inspirerend en konden de aandacht prima vasthouden”, “De cursusleider legt het goed uit. Hij besteedt extra aandacht aan de mensen die het minder snel begrijpen, zonder dat de anderen dat in de gaten hebben” en “De trainer is goed in staat te spiegelen en kan uitstekend omgaan met grote monden. Hij zet de mensen met een glimlach aan het werk.” In veel gevallen wordt er gebruik gemaakt van vaste opleiders. Men is positief over de betrokkenheid die zij tonen. Enkele reacties: “De cursusleider heeft inmiddels al vier reorganisaties met ons meegemaakt. Hij kent onze situatie, ons management en de meesten van ons door en door. Hij is erg betrokken en werkt de stukken goed voor ons uit” en “De trainer past zich helemaal aan ons aan. Het is niet zomaar een docent. Je zou bijna kunnen zeggen dat hij lid is van de OR. We krijgen heel veel hulp van hem.” Eén referent plaatst nog de volgende opmerking: “We hebben vorig jaar een trainer gehad die niet beviel. Die is in overleg met de directie vlotjes vervangen.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van één referent die zich noch tevreden, noch ontevreden toont, zijn allen goed te spreken over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit mappen met lesstof en uit digitale informatie. Enkele (zeer) tevreden referenten: “Iedereen krijgt een keurig verzorgd mapje, met alle stof die wordt behandeld”, “Je krijgt een programma met de te behandelen onderwerpen en nuttige aanvullingen”, “Wij nemen zelf een laptop mee. Alle informatie wordt digitaal verstrekt”, “We kregen een syllabus met de presentatie en een aantal achtergrondartikelen. Ook was er een uitdraai van de reglementen bij. De map is goed geschikt als naslagwerk” en “De lesmap staat altijd vol met bruikbare tips, bijvoorbeeld voor het organiseren van verkiezingen.” De neutraal gestemde respondent licht zijn score als volgt toe: “Inhoudelijk is het materiaal goed, maar aan de spelling en de vormgeving is te merken dat de inhoud soms onder grote tijdsdruk tot stand komt.”

Accommodatie

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat er uitsluitend sprake is van in-company opleidingen.

Natraject

Negen van de tien referenten kennen het natraject een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe en één referent is niet helemaal tevreden. Allen bevestigen dat er aan het einde van de training een mondelinge en/of schriftelijke evaluatie plaatsvindt. “Wij evalueren direct na afloop met de deelnemers. Drie weken later vul ik samen met de voorzitter een uitgebreid evaluatieformulier in. Wij ontvangen een schriftelijke samenvatting van de uitkomsten. Als het nodig is volgt er daarna nog een gesprek” en “Naast het gangbare evaluatierondje aan het einde van de training hebben wij altijd nog wel even telefonisch contact”, aldus enkelen. Meerderen geven aan dat er sprake is van een vorm van nazorg of opvolging: “Als het nodig is, kunnen wij extra dagdelen afnemen”, “Ik betaal voor een dagdeel nawerk. De trainer zet alles op papier en komt ook weleens in vergaderingen om te proeven of er werkelijk iets is veranderd” en “In de meeste gevallen komt de trainer nog een keer langs om na te gaan of er nog onbeantwoorde vragen zijn. Soms worden we verwezen naar een specialist”. De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Een echte eindevaluatie met mij als opdrachtgever is er niet. We gaan op de laatste dag wel even bij elkaar zitten, maar het zou goed zijn als het iets nadrukkelijker gebeurt, als er iets meer tijd tussen zit en als ik een terugkoppeling krijg van de deelnemerevaluaties.”

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men ondermeer aan: "Er wordt voldoende kennis overgedragen. We kunnen altijd weer goed vooruit", "Er is veel weerstand tegen de samenwerking weggenomen. Wij zijn het er unaniem over eens dat het aan de verwachtingen heeft voldaan", "De cursussen leverden altijd goede adviezen op met betrekking tot reorganisaties die er zijn geweest", "Wij willen aan het einde van de scholing een oplossing voor een bepaald probleem. Dat lukt altijd", "Ik heb de indruk dat de cursus en positieve bijdrage heeft geleverd. De trainer heeft ons gestimuleerd om sneller tot afspraken te komen. Hij heeft ook een duidelijke rol gespeeld in de communicatie met de bestuurder", "Alle punten die wij hebben aangedragen zijn uiteindelijk in de beslissingen doorgevoerd" en "Er is onder leiding van de adviseur met succes een moeilijk en zwaar traject afgerond. De cursusleider heeft zowel bij de medewerkers als bij de bestuurder prima duidelijk gemaakt wat er moest gebeuren."

Organisatie en Administratie

Afgezien van één neutraal gestemde, tonen allen die hun mening uitspreken over de organisatie en administratie, zich (zeer) tevreden. De facturering levert over het geheel genomen geen grote problemen op, evenmin als de bereikbaarheid per telefoon en e-mail: "De rekeningen zijn correct en inzichtelijk opgesteld. Als we er eventueel toch nog vragen over hebben, worden die vlot en adequaat beantwoord. Alle andere zaken kan ik bespreken met de cursusleiders. Die zijn goed bereikbaar" en "Eventuele haperingen in de facturering worden vlot en in goed overleg verholpen", aldus enkelen. Eén referent toont zijn speciale tevredenheid over de getoonde coulance: "Toen wij lieten weten niet helemaal tevreden te zijn over een bepaalde trainer, heeft Odyssee deze vervangen en ons netjes gecompenseerd." Odyssee wordt door meerdere referenten geprezen om de getoonde snelheid van handelen: "Ze bellen binnen een paar uur terug", "Wij konden door omstandigheden vijf weken van tevoren pas een datum prikken. Het is toch allemaal goed gekomen" en "Wij hadden haast vanwege de reorganisatie. Gelukkig kwam Odyssee snel in actie. Binnen een maand was het rond." Anderen tonen zich in dit opzicht iets minder tevreden: "Als je de trainer echt nodig hebt, dan is hij er wel, maar hij reageert ook weleens wat traag", reageert een overigens tevreden gestemde referent. Degene die een score 'drie' toekent, is ook niet helemaal tevreden over de snelheid van handelen: "Wij zitten in de eindfase van de adviesaanvraag voor een fusie. Onze nadrukkelijke verzoeken om contact en om het toezenden van informatie worden niet snel genoeg beantwoord. Dat is gezien de urgentie van de zaak nogal vervelend."

Relatiebeheer

Allen die een oordeel geven over het relatiebeheer, kennen het een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is tevreden over de samenwerking en de getoonde betrokkenheid. Meerdere respondenten geven aan zo nu en dan een nieuwsbrief en uitnodigingen voor workshops te ontvangen. Ook wordt men af en toe gebeld of bezocht door de cursusleider. Men vertelt: "Odyssee houdt ons goed op de hoogte met de nieuwsbrieven. Laatst kregen we nog uitgebreide informatie over de nieuwe wetgeving en de invloed van de OR bij beloning", "De workshops zijn best waardevol. Je krijgt tegen een kleine prijs veel informatie over bijvoorbeeld pensioenen", "De cursusleider belt weleens zomaar of komt langs. Het contact is prettig, informeel en niet te commercieel", "Ik krijg regelmatig een steuntje in de rug in de vorm van advies over ons programma" en "Toen hier bekend werd dat er een reorganisatie aankwam, was Odyssee de eerste aan wie wij dachten. We hebben direct gebeld. Ze zijn van het begin af zeer betrokken geweest." Een referent voegt nog toe: "Odyssee levert allerlei aanvullende diensten. Zo kun je je verkiezingen door hen laten organiseren en pamfletten bij hen bestellen." Eén referent kent geen score toe, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt allen die er een score aan toekennen, tevreden tot zeer tevreden. Men zegt ondermeer: "De prijzen bij Odyssee liggen in goede verhouding met wat anderen vragen", "Als ik kijk naar de prijs per dagdeel, dan is die heel redelijk, vergeleken bij wat andere aanbieders in rekening brengen" en "Het valt ruim binnen mijn budget. Er blijft genoeg over voor extra dagdelen advisering." Eén geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Odyssee tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Odyssee, prijst men het bureau vooral om de kwaliteit van de trainers: "Ik vertrouw de cursusleider zeer als leraar en adviseur. Hij weet het heel goed over te brengen, en is krachtig en doortastend. Hij laat zich door de bestuurder niet in een hoekje drijven", "De trainer is erg flexibel. Hij is in staat af te wijken van de inhoud, en kan daarna weer even makkelijk terugkeren tot het programma. Hij voelt erg goed aan wat wij nodig hebben", "De persoonlijke klik met de trainer is groot. Er is in de loop van de jaren echt een vertrouwensrelatie gegroeid. Hij werkt altijd voor ons uit, en doet veel voor ons" en "De trainer is minstens even belangrijk als het instituut zelf. Het gaat ons erom dat er iemand staat die mensen kan inspireren." Ook over de klantgerichtheid en de serviceverlening is men enthousiast: "Wij hebben nog nooit zonder cursusleider gezeten. Ze hebben altijd mensen achter de hand voor noodgevallen, en die zijn ook weer erg goed" en "Er wordt goed gekeken naar wat wij nodig hebben. Verschillende trainingsopties worden bekeken en uiteindelijk wordt er altijd ingespeeld op onze vraag" en "Je weet wat je aan elkaar hebt. Odyssee begrijpt goed dat wij als personeel van een internationaal productiebedrijf flexibel moeten zijn en dat wij het onderwerp zeggenschap anders benaderen." Desgevraagd tonen allen zich zonder meer genegen de maatwerkopleidingen van Odyssee aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				40%	10%
Trainingsmateriaal③				20%	
Accommodatie④				40%	50%
Natraject⑤		10%		10%	
Organisatie en Administratie⑥				80%	10%
Relatiebeheer⑦		20%		20%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten kennen de opleiders geen score toe.
- ③ Acht referenten kennen het materiaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Acht referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑦ Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑧ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Odyssee bevestigen desgevraagd dat er al langere tijd met het bureau wordt samengewerkt. Meerdere respondenten voegen hieraan toe dat Odyssee preferred supplier is voor de eigen organisatie. Enkelen vertellen: "Odyssee zit hier in de regio en het bevalt ons goed. We doen nu ongeveer vijf jaar zaken, en in die tijd zijn er tien medewerkers naar de cursus geweest. Ik verneem alleen maar positieve geluiden", "Odyssee is niet voor niets een van onze preferred suppliers. We hebben in het verleden weleens aanbiedingen gekregen van andere bureaus, maar nooit aanleiding gezien om daarop in te gaan" en "We doen al zolang zaken met Odyssee als ik mij kan heugen, en zijn heel tevreden over hen" en "Wij hadden aanvankelijk ook een ander bureau in de arm, maar de mensen kozen altijd voor Odyssee" en "Ik heb voor onze medewerkers advies aangevraagd bij onze HRM-afdeling, en kon uit een aantal aanbieders kiezen. Odyssee was de beste, onder andere qua accommodatie."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt via de website. In sommige gevallen is er ook sprake van contact vooraf via e-mail of telefoon. “De medewerkers schrijven zichzelf in via een aanmeldformulier waarop ze enkele vragen over zichzelf moeten beantwoorden” en “De deelnemer ontvangt van Odyssee een uitnodiging. Ik krijg als opdrachtgever ook een bevestiging. Over het geheel genomen verloopt het prima” en “Je kunt kiezen tussen verschillende locaties. Ook zijn er aparte groepen voor mensen met en zonder partner”, aldus enkelen. Een ander vertelt: “De wachttijden zijn meestal niet lang. Er wordt weleens gecancelled, maar als dat zo is krijg je dat keurig te horen.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de brochure wordt gepresenteerd. Een greep uit de reacties: “De brochure en de website zien er mooi uit”, “Het programma geeft duidelijke informatie over de data, de locaties en de inhoud”, “De website en de brochure zijn informatief genoeg. Je krijgt een goed globaal beeld van wat je kunt verwachten”, “Ik kreeg de brochure uitgereikt tijdens het pensioeninformatie-gesprek. Het programma klopte precies met de werkelijkheid” en “Het is een prettige website. Alles staat erop. Ik verwijs er graag naar.” De prijsopgave is correct, en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Allen kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. De inhoud van de Pensioen-in-Zicht opleidingen is aansprekend en past goed bij de doelgroep. Er is sprake van voldoende interactie. Men vertelt ondermeer: “Een deel van de cursus bestaat puur uit informatieverstrekking over arbeidsvoorwaarden en belastingen. Daarnaast worden er onderling gesprekken gevoerd, bijvoorbeeld over werkervaringen, de rol van de partner en hobby’s”, “Mensen ervaren het als erg prettig om met lotgenoten te kunnen uitwisselen” en “De deelnemers zijn heel tevreden. Het gaat over invulling van de vrije tijd maar ook over andere onderwerpen. Er wordt bijvoorbeeld een presentatie gegeven door een notaris, over testamenten en financiële zaken. Verder worden er ontspannende activiteiten ondernomen. Sommige deelnemers houden er leuke contacten aan over.” Een ander voegt nog toe: “Eén van onze deelnemers kwam als alleenstaande terecht in een groep waarin alleen koppels zaten en is prima opgevangen en begeleid.” Een referent die bij Odyssee een andere training (dan Pensioen-in-Zicht) heeft afgenomen, vertelt: “De training was op een evenwichtige manier samengesteld uit theorie, opdrachten en vragen. Alle belangrijke aspecten uit de WOR wet- en regelgeving kwamen aan de orde, evenals de rol van het OR-lid binnen de organisatie.”

Opleiders

Vijftig procent van de referenten onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. De geïnterviewden die wel een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Enkelen van hen merken ieder op: “Wat ik van de deelnemers begrijp, is dat er een breed scala aan sprekers wordt uitgenodigd. Daarnaast is er een vaste cursusleider die de grote lijnen in de gaten houdt, en ervoor zorgt dat de mensen ruimschoots gelegenheid hebben om onderling contact te leggen en ervaringen uit te wisselen”, “Ik heb geen gedetailleerd beeld van de kwaliteiten van de cursusleiders, maar de mensen zijn er enthousiast over” en “Ik heb van de cursisten gehoord dat zij bij de docent goed terecht konden met hun vragen en dat hij voldoende verstand van zaken had.”

Trainingsmateriaal

Het merendeel van de referenten heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal, om op dit onderdeel een score te kunnen geven. De twee referenten die wel een oordeel geven, tonen zich tevreden. Ook zij beschikken niet over veel informatie, maar zij krijgen geen klachten van de deelnemers, en gaan ervan uit dat als het trainingsmateriaal niet aan de verwachtingen zou beantwoorden, zij dit zeker vernomen zouden hebben.

Accommodatie

De accommodatie stemt allen (zeer) tevreden. Men vertelt ondermeer: “De cursussen worden gegeven in een kasteel hierin de buurt. De omgeving is mooi”, “De locatie is geweldig, en heel goed verzorgd”, “De accommodatie bevalt goed. Ik krijg enthousiaste reacties”, “Je hebt als deelnemer de keuze uit diverse locaties, die allemaal zijn voorzien van een goede catering en een mooie omgeving. Je kunt zelfs naar het buitenland” en “De locatie in Maastricht is hier favoriet, maar ze worden overall aardig in de watten gelegd”, zo geeft men ondermeer aan. Eén referent kent geen score toe, omdat hij onvoldoende zicht heeft op de accommodatie.

Natraject

Slechts twee van de tien referenten spreken een oordeel uit over het natraject. Zij kennen respectievelijk een score 'vier' en een score 'twee' toe. Alle overige referenten geven aan over onvoldoende informatie te beschikken om een score te kunnen geven. De tevreden respondent vertelt: "Ik heb weinig zicht op het natraject, maar afgaand op de reacties van de deelnemers moet het wel goed zijn." De meeste geïnterviewden gaan ervan uit dat er een eindevaluatie met de deelnemers plaatsvindt. Er is geen sprake van een terugkoppeling van de uitkomsten van evaluatieformulieren, of een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever. Degene die niet helemaal tevreden is, licht zijn score in dit kader als volgt toe: "Je zou wel een terugkoppeling mogen verwachten. Het zou fijn zijn om de evaluatieformulieren even in te kunnen zien." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "De deelnemers zijn heel positief. Zij vinden dat ze goed voorbereid zijn op de toekomst", "We krijgen veel dankjes. De cursus maakt heel inzichtelijk wat er gaat veranderen als je stopt met werken", "Het resultaat in de praktijk is goed. De medewerkers doen er hun voordeel mee. Er ontstaan soms hechte contacten met medecursisten. Mensen gaan zelfs met elkaar op vakantie", "Sommigen zien als een berg op tegen de pensionering, maar de cursus zorgt voor nieuwe ideeën en is een mooie manier om het werk af te bouwen", "Laatst was er iemand die nog niet had besloten of hij wilde stoppen met werken. Na de cursus was hij gerustgesteld en heeft hij de knoop doorgehakt" en "Voor nieuwe leden betekent de training een stuk bewustwording van de rol als lid van de OR en wat daarbij komt kijken, zoals de omgang met vertrouwelijke zaken. De gewoonte is dat zij na afloop een presentatie houden voor de langer zittende leden, zodat die hun kennis ook weer even kunnen opfrissen."

Organisatie en Administratie

Allen die een score toekennen aan de organisatie en administratie, tonen zich er (zeer) tevreden over. Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Men is goed te spreken over de facturering, de snelheid van reageren en de getoonde flexibiliteit. Enkele citaten: "Alles verloopt digitaal. De website is duidelijk en laagdrempelig. Odyssee is snel van antwoorden", "Als er iets niet goed ingevuld is, dan bellen ze. Omgekeerd schroom ik niet om contact op te nemen als er iets is, en dan maken ze het vlot in orde", "Ik krijg keurig een bevestiging als er zaken zijn waar rekening mee moet worden gehouden, zoals een dieet", "Wij ontvangen de factuur digitaal. De mensen krijgen de post thuis toegestuurd. Alles is goed geregeld", "Er is een uitgebreide kalender met diverse data en locaties. Het enige waar ik af en toe tegenaan loop is dat iemand niet direct op de gewenste locatie terecht kan" en "Er wordt weleens een opleiding gecancelled, maar over het algemeen krijg je dat snel te horen en zijn de wachttijden niet lang. Ze denken goed met je mee" en "Een van onze medewerkers had zich al aangemeld, maar besloot toen nog een half jaar door te werken. De aanmelding verzetten was geen enkel probleem." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Ik kreeg een keer te laat te horen dat de groep al vol zat, waardoor er moest worden uitgeweken naar een andere datum. Dat was lastig omdat de partner van de betreffende deelnemer al verlof had aangevraagd."

Relatiebeheer

Van de vier geïnterviewden die een oordeel geven over het relatiebeheer, is de helft tevreden en de andere helft ontevreden. Degenen die een score 'vier' toekennen, zeggen ieder: "Wij krijgen geloof ik weleens een nieuwsbrief, maar kunnen deze niet openen omdat de server hem afweert. Verder ontvang ik aan het begin van het jaar een brochure en kan ik folders opvragen" en "De nieuwsbrief is interessant. We vinden er altijd wel iets in dat voor ons van toepassing is." De ontevreden gestemden motiveren hun score ieder als volgt: "Ik krijg geen nieuwsbrief en we worden ook niet benaderd. Ik zou wel wat meer contact willen" en "Ik zou weleens gebeld willen worden, of voorlichting willen krijgen over nieuwe bijeenkomsten." Zes van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe. De meesten van stellen vast dat er nauwelijks sprake is van relatiebeheer, maar hebben daar geen probleem mee. Eén van hen zegt: "Wij nemen ook maatwerk af en hebben een goed contact met onze vaste trainer. Hij kent onze organisatie goed en ondersteunt ons bij het nemen van moeilijke beslissingen. Wat dat betreft ben ik tevreden. Ik heb geen behoefte aan andere vormen van relatiebeheer."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept louter positieve reacties op: “We hebben een beetje rondgekeken, en volgens mij zijn de prijzen wel marktconform. Ik denk dat er ooit een aanbesteding is geweest”, “De prijs is niet uitzonderlijk, maar hij moet ook niet hoger worden”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed. We hebben Odyssee op dit gebied in het begin regelmatig vergeleken met andere aanbieders” en “De prijzen zijn best pittig, maar dat is overal zo.” Twee van de tien geïnterviewden kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Odyssee. Enkele referenten vatten hun tevredenheid ieder als volgt samen: “De goede inhoud van de trainingen en de prettige accommodatie zorgen ervoor dat het altijd aan de verwachtingen voldoet”, “Organisatorisch loopt alles soepel en de prijs is marktconform. De mensen leren er echt iets van en ook voor de partners is het leuk”, “Het advies dat de deelnemers krijgen is heel persoonsgericht. Onze medewerker was van plan heel veel activiteiten te ontplooiën, maar hem is aangeraden rustig aan te beginnen. Dat heeft hij gedaan en achteraf was hij daar heel blij mee” en “Wij doen al zo lang zaken met deze partij, dat er een goede band is ontstaan. Wij krijgen bij Odyssee altijd wat we nodig hebben.” Allen tonen zich desgevraagd bereid de open opleidingen van Odyssee aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Odyssee bv op 03-06-2015.

Algemeen

Odyssee ondersteunt ontwikkelingsprocessen van organisaties én individuen. Zij richt zich met haar dienstverlening op langdurige en blijvende gedragsverandering; uitgangspunt is veranderen en verbinden met perspectief. Het instituut wil een inspirerende en actieve partner zijn en bereikt dat door de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokkenen als uitgangspunt te nemen; kenmerkend daarbij is de continue focus op structurele resultaten in de praktijk. Die bereikt Odyssee door intensieve en praktijkgerichte leerprocessen. Het aanbod van Odyssee omvat trainingen en adviezen op het terrein van medezeggenschap, organisatieontwikkeling, vitaliteit & arbeidsmotivatie, pensioen in zicht en duurzame inzetbaarheid van (oudere) werknemers. Binnen het opleidingspakket nemen met name de cursussen voor ondernemingsraden en pensioen in zicht-cursussen een prominente plaats. Interventies zijn vooral gericht op bewustwording en op het ontwikkelen van vaardigheden, met als doel blijvende gedragsverandering te bewerkstelligen. Kennisoverdracht pur sang vormt een klein onderdeel binnen de verschillende producten van Odyssee. De deelnemers worden tijdens de trainingen hard aan het werk gezet en werken zelf aan de oplossing van gesignaleerde vraagstukken en problemen: uitgangspunt is steeds de sterke focus op het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

Kwaliteit

Alle achttien trainers van Odyssee zijn in vaste dienst en dat is een zeer bewuste keuze. Velen zijn al jaren verbonden aan dit instituut. Nieuwe trainers doorlopen een compleet opleidingstraject. Zij krijgen een van de senior trainers als vaste coach toegewezen. Alle medezeggenschapstrainers zijn gecertificeerd door RMZO, waarbij hoge eisen worden gesteld aan werkervaring, continue nascholing, super- en intervisie. Professionalisering van de trainers is voor Odyssee een structureel aandachtspunt, waaraan onder meer invulling wordt gegeven middels regelmatige intervisiebijeenkomsten. Trainers werken in de trajecten nauw samen met het accountteam, dat naast een assistent ook bestaat uit een secretaresse en een planner. Kenmerkend voor Odyssee is de sterke focus op de vraag van de klant, tijdens het gehele traject, dus zowel tijdens het voortraject, de uitvoering als het natraject van de cursussen en trainingen. Klanten zijn zó tevreden over de trainers van het instituut dat zij vaak dezelfde man of vrouw terugvragen. Dat heeft als grote voordeel dat zij goed zijn ingewerkt in de specifieke materie van de klant en de branche waarin deze opereert. Daarnaast vervullen deze vakmensen bij enkelen ook een adviseursrol en onderhouden zij goede contacten met de bestuurders. Odyssee streeft naar continue kwaliteitsverbetering in haar totale dienstverlening. De uitgebreide evaluaties van de trajecten leveren daarvoor waardevolle input.

Continuïteit

De economische crisis van de afgelopen jaren, met als gevolg een krimpende markt met gewijzigde financiële structuren, heeft ook gevolgen gehad voor Odyssee. Ook het feit dat de GBIO bijdrage vanaf 2013 is verdwenen heeft invloed op de vraag naar de dienstverlening van het instituut. Gezien de verwachte uitstroom van pensioengerechtigde werknemers gaat Odyssee uit van een min of meer stabiele vraag naar pensioen in zicht-cursussen. Wel signaleert het instituut daarin een toename van de vraag naar kortere, dat wil zeggen driedaagse in plaats van vijfdaagse, cursussen. Nu de pensioenleeftijd steeds verder verhoogd wordt en mensen later stoppen met werken signaleert Odyssee een toenemende vraag om advies van werkgevers, hoe duurzame inzetbaarheid van oudere werknemers te faciliteren. Het feit dat de beslistermijn tussen aanvraag en uitvoering van trajecten verkort is, bijvoorbeeld bij medezeggenschapstrajecten waar snel advies en training gewenst is, vraagt flexibiliteit van de organisatie. De reeds eerder vermelde sterke focus op de vraag van de klant vormt, in combinatie met de expertise van de trainers, een waarborg voor een adequaat antwoord daarop. Op basis van het gehouden klanttevredenheidsonderzoek, de betrokkenheid bij het werkveld, de aanwezige deskundigheid, het inspelen op veranderende marktomstandigheden en klantrelaties acht Cedeo de continuïteit van Odyssee voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Odyssee krijgt van zowel haar de opdrachtgevers voor maatwerktrajecten als van de afnemers van de open opleidingen een hoge waardering. Zij vinden het instituut een betrouwbare, flexibele, betrokken en deskundige partij om zaken mee te doen. Tevens vindt men het een groot voordeel dat Odyssee een goede band onderhoudt met de bestuurders binnen organisaties die OR-trainingen inkopen. Waardering is er met name ook voor de trainers, vanwege hun uitgebreide inhoudelijke expertise en goede didactische en persoonlijke vaardigheden. Dat betreft bijvoorbeeld het omgaan met weerstanden, wat inherent is aan veel van de trajecten bij Odyssee, zowel op het vlak van medezeggenschap als bij de pensioen in zicht-cursussen. Ook de brede keus in hoogwaardige accommodaties voor de cursussen vormt een belangrijk pluspunt van Odyssee.

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