

Voortraject

De geïnterviewden zijn op verschillende manieren met CiEP Training & Coaching in contact gekomen. Sommigen van hen doen al jaren zaken met het instituut. Anderen selecteerden hen na een offertetraject te hebben uitgezet of nadat zij door een collega of kennis werden aanbevolen. Eén van de respondenten vertelt: “Wij doen al jaren zaken met CiEP. Ik werk sinds 2013 bij dit bedrijf en de contacten bestaan al van voor die tijd. De grote tevredenheid leidt ertoe dat we steeds opnieuw opdrachten bij hen uitzetten.” Een ander vertelt: “Wij wilden onze medewerkers zich laten ontwikkelen op het gebied van timemanagement. Via een kennis hoorde ik over CiEP. Op basis van die aanbeveling ben ik met hen het gesprek aangegaan.” Tijdens het voortraject werd de opleidingsvraag besproken en gepreciseerd. Eén referent vertelt: “Ik heb een vaste contactpersoon en dat werkt prettig. Ik geef onze opleidingsvraag door. Doordat hij onze organisatie kent, komt hij snel met een passend aanbod. Hij weet wat wij nodig hebben en wat wij van een training verwachten.” Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De afspraken uit het voortraject worden gedetailleerd vastgelegd in een opleidingsprogramma of offerte. In de meeste gevallen was de eerste offerte het beginpunt om verdere afspraken, voordat de opdracht definitief werd bevestigd. Eén respondent vertelt: “Na het eerste gesprek kregen we een behoorlijk gedetailleerd aanbod. Dat bood voldoende grond om inhoudelijk verder te praten. Het is geen one-size-fits-all-benadering. Er wordt echt naar onze situatie gekeken.” Een ander zegt: “Tijdens het offertetraject hebben zij hun voorstel gepresenteerd in een pitch. Onze werkpraktijk stond daarbij centraal. Nadat wij hen de opdracht hebben gegeven, hebben zij op basis van gesprekken met de medewerkers individuele plannen gemaakt.” In één geval werd er zelfs een pilottraining uitgevoerd, voordat het definitieve programma werd vastgesteld: “We hebben met het managementteam eerst een pilottraining gehad. Daarna hebben we nog aanpassingen kunnen maken in het programma, zodat de medewerkers een optimaal passende training kregen.” Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

90% van de referenten bevestigen dat de training conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Zij zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: “De trainingen zijn gericht op het structureren van het dagelijkse werk van de deelnemer. De deelnemers slagen ook in die doelstelling door de intensieve persoonlijke coaching op de werkplek. Er wordt dus niet alleen les gegeven in de theorie, maar het wordt direct toegepast in de praktijk.” Een ander vertelt: “Het is een krachtige combinatie van theorie en praktijk. De deelnemers leren geen trucjes uit een boekje. Het is een combinatie van een sterke visie met individuele begeleiding om de toepassing te oefenen.” Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: “In de uitvoering heeft de focus meer gelegen op individueel timemanagement, terwijl wij juist meer samenwerking binnen het team wilden. Daar is onvoldoende op aangestuurd en we hebben dus ook niet het gewenste resultaat behaald.”

Opleiders

Over de trainers zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Enkele enthousiaste reacties: “De trainers zijn duidelijk, open, direct, positief, en aanspreekbaar”, “De trainer is ook de contactpersoon. Het is prettig dat je met al je vragen bij één iemand terecht kunt. Of het nu inhoudelijk of praktisch is”, “De trainer is streng en gericht op resultaat. Bijzaken worden op afstand gehouden”, “De trainers zijn betrokken en deskundig. Ze zijn echt een begrip geworden in onze organisatie als het over timemanagement gaat”, “De trainer straalde rust uit en sprak uit eigen ervaring. Met zijn manier van trainen stimuleert hij het werkplezier van de deelnemers” en “De trainer is kritisch en waar nodig confronterend. De trainer houdt op de juiste momenten ook voldoende afstand en laat het initiatief bij de deelnemers vandaan komen. Ook weet hij op de juiste momenten druk te zetten. Daarmee ontstaat er een uitstekende balans.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is 80% van de referenten tevreden tot zeer tevreden. Zowel het digitale materiaal als de cursusmap worden positief gewaardeerd. Eén van hen vertelt: “Het ziet er professioneel uit en het is heel bruikbaar. De theorie is uitgebreider dan strikt noodzakelijk, maar het is ook wel prettig dat je iets van die achtergrond op kunt zoeken als je daar behoefte aan hebt.” Een ander zegt: “Met de tests die je invult kom je veel over jezelf te weten.” Twee referenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen zegt: “Het materiaal was wat algemeen van aard en dat maakte het lastig toepasbaar voor mijn werksituatie. Met enige inspanning en voorstellingsvermogen was het wel bruikbaar.” Een ander zegt: “Er werd gebruik gemaakt van materiaal op papier en digitaal materiaal. Wat mij betreft doen ze alles digitaal. Dit zorgde voor verwarring.”

Natraject

90% van de bevroegde respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen vertelt: “Het natraject is een sterk onderdeel van het hele traject. De trainer heeft na afloop contact met de leidinggevende van de deelnemer om te bespreken welke leerdoelen behaald zijn en worden er adviezen gegeven over de manier waarop je verder kunt werken.” Een ander vertelt: “Na de training hebben zij een verslag gemaakt van hun bevindingen. Daarin zijn de behaalde leerdoelen beschreven, maar ook wat we in de toekomst nog kunnen doen om verder te ontwikkelen.” Ook werden de trainingen afgesloten met een evaluatie. Een enkele respondent vertelt dat de deelnemers die de training succesvol afronden een certificaat ontvingen. Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: “In eerste instantie werd de voortgang van de medewerkers niet teruggekoppeld aan de leidinggevenden, terwijl dat wel zo was afgesproken.” Eén referent geeft aan dat het natraject nog niet heeft plaatsgevonden. Om die reden kent hij geen score toe aan dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie hebben de meeste respondenten weinig op te merken. Er wordt duidelijk en tijdig gecommuniceerd en het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar. Ook wordt er snel gereageerd op vragen per e-mail. Het meeste contact verloopt overigens via de trainer. Alle respondenten vinden dat prettig. Zij zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén van hen vertelt: “Ze zijn flexibel met de planning, helder in hun communicatie en alle materialen waren netjes op tijd binnen. Daarnaast is het prettig dat het steeds duidelijk is wat je wanneer kunt verwachten.” Een ander zegt: “We hebben met alle mogelijke vragen in de eerste plaats ‘rechtstreeks contact met de trainer. Die reageert snel en dat is heel fijn.”

Relatiebeheer

De relatie wordt in eerste instantie onderhouden door de trainer. Daarnaast verschijnt er periodiek een e-mailnieuwsbrief en worden respondenten soms uitgenodigd voor een symposium. Eén respondent vertelt: “We hebben steeds contact met dezelfde contactpersoon. Hij is onze trainer en kent de organisatie dus goed. Hij weet ook het beste wat wij nodig hebben en op welk vlak wij ons verder kunnen ontwikkelen.” Een ander zegt: “Het contact met onze trainer is heel persoonlijk. Hij denkt vanuit een gedeeld belang. Dat is prettig.” En over de e-mailnieuwsbrief: “We krijgen periodiek informatie over actuele thema’s”, zegt één geïnterviewde. En een ander: “De informatie uit de e-mailnieuwsbrief is soms nuttig en soms niet. Het komt ook wel voor dat ik hem doorstuur naar een collega.” Geen van de respondenten heeft een symposium bijgewoond: “Ik word daar voor uitgenodigd, maar ben daar wat terughoudend in,” zegt één van hen. “Ik word weleens voor een bijeenkomst uitgenodigd, maar daar heb ik het te druk voor”, zegt een ander. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding is 80% van de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: “Ik vind de prijs behoorlijk fors. Het past wel bij de kwaliteit die zij leveren. Ze zetten zich volledig in. Ik verwacht voor dit geld wel zichtbare resultaten en die behalen zij dan ook.” Een ander zegt: “Ik vind de trainingen zeker niet goedkoop, maar andere aanbieders zijn net zo duur. Deze training heeft ons in ieder geval veel opgeleverd, dus het is de investering waard gebleken.” Twee respondenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden. Eén van hen zegt: “De kwaliteit ligt zeker hoog, maar de trainingen zijn ook fors geprijsd. Dat is voor ons een belangrijke reden om dit niet breder uit te zetten in onze organisatie.” Een ander zegt: “Ik vind de prijs behoorlijk hoog en wij hebben niet het gewenste resultaat behaald.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

90% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van CiEP Training & Coaching of over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: “Zij zijn een rode draad binnen onze organisatie. Alle medewerkers krijgen op de één of andere manier met hen te maken, waardoor al het werk geoptimaliseerd wordt”, “Je wordt meteen met je neus op de feiten gedrukt, waardoor ook direct duidelijk is aan welke punten je het best kunt werken”, “De training geeft bewustwording en inzicht, maar ook hele praktische handvatten om effectiever met je tijd om te gaan en betere resultaten te boeken”, “Het is heel praktisch en laat mensen nadenken over hun rol en wat bij hun past” en “Wij hebben als team het meest gehad aan het maken van duidelijk afspraken en het uitspreken van verwachtingen naar elkaar”. De tevreden respondenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden. Ook overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen. Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: “Ik ben niet geheel tevreden, omdat de opdracht niet zo is uitgevoerd zoals we vooraf hadden afgesproken en ook het gewenste resultaat niet is behaald.”