



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

'pm4all'

Auditor: *Koen Jansegers*

Datum: *25/09/2009*



Management Information – E. Bossaertlaan– 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>



Inhoudstafel

1. Training.....	2
1.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect.....	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	3
<i>Projectmanagement</i>	4
<i>Rapportering & Tools</i>	5
<i>Trainers</i>	6
<i>Natraject</i>	6
<i>Relatiemanagement</i>	6
<i>Administratie & Logistiek</i>	7
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	7
<i>Algemene indruk</i>	8
2. Verbeteringspunten & suggesties	9

Management Information nv

E. Bossaertlaan 18, 1081 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit is beperkt tot:

- Training: PRINCE2® projectmanagement

Toelichtingen: enkel de trainingsactiviteiten van pm4all werden doorgelicht

1. TRAINING

1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten gedurende de periode van 01/01/2009 tot en met 31/07/2009.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 21/08/2009 tot en met 28/08/2009.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van pm4all. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Voortraject	-	-	-	-	8	2	4,20/5
Uitvoering	-	-	-	1	6	3	4,20/5
Projectmanagement	-	-	-	1	7	2	4,10/5
Rapportering & tools	1	-	-	-	7	2	4,22/5
Consultants	1	-	-	-	5	4	4,44/5
Natraject	-	-	-	-	10	-	4,00/5
Relatiemanagement	1	-	-	-	2	7	4,78/5
Administratie & logistiek	2	-	-	-	6	2	4,25/5
Prijs-kwaliteitsverhouding	-	-	-	-	9	1	4,10/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 98%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,25/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 95%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,43/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

³ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

⁴ Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentienonderzoek.

⁶ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

⁷ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

⁸ Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over het voortraject. Ze vinden de organisatie doorgaans via het internet. De inschrijving vooraf verloopt vlot voor een open opleiding. De deelnemers krijgen op tijd een duidelijke bevestiging. De incompany opleidingen worden vooraf met de opdrachtgever besproken. De organisatie komt daarbij professioneel over en communiceert duidelijk.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben op zoek gegaan op internet naar aanbieders van een certificaat in projectmanagement. Ik heb heel wat ervaring in projectmanagement maar geen certificaat en dat wou ik nu behalen. Ik heb ze gecontacteerd en ze lieten me direct een goede indruk. Ik heb een duidelijke bevestiging gekregen van mijn inschrijving, ik kon ook snel beginnen omdat er een aantal waren weggevallen in een groep. Alles was duidelijk voor mij vooraf. Ik had ook een wegbeschrijving gekregen."
- "Ik heb de vraag binnengekregen van onze HR manager. Die heeft ze geloof ik gevonden op internet. Ze zijn in eerste instantie telefonisch gecontacteerd en zijn later langsgesproken op afspraak. Dat gesprek is goed verlopen."
- "Ik heb op internet gezocht naar waar ik die opleiding kon volgen en zij lagen geografisch het dichtst bij. Ik heb me ingeschreven via e-mail en heb op tijd een bevestiging gekregen. Die was duidelijk. Een wegbeschrijving kon je, dacht ik, via de website raadplegen."5
- "Mijn werkgever heeft me ingeschreven. Ik heb volledige informatie gekregen vooraf. Volledig en mooi op tijd."
- "Ik heb op internet gezocht naar een organisatie in de buurt. Ik heb me via de website ingeschreven en heb daarvan onmiddellijk een confirmatie gekregen en vrij snel erna de agenda en de voorschriften voor de voorbereiding. De voorbereiding van wat je moest doen voor de eerste cursusdag. Ik vond dat heel interessant, dat gaf je een duidelijk kader van wat je mocht verwachten en wat ging behandeld worden."
- "De inschrijving is via de werkgever gegaan. Die heeft ons allemaal collectief ingeschreven. Ik heb via de interne dienst hier een duidelijke bevestiging gekregen per e-mail van de inschrijving. Die was volledig duidelijk en op tijd."
- "We hebben zoals het ons wordt voorgeschreven een aantal kandidaten aangeschreven om een offerte in te dienen. Op basis van de kwaliteit van die offerte hebben we dan beslist. Ze zijn langsgesproken om alles te bespreken. Ze hebben toen een goede indruk gegeven."

Uitvoering

Alle klanten behalve één zijn tevreden tot heel tevreden. Er is inhoudelijk een goede verhouding praktijk/theorie merkbaar en er wordt met veel praktijkvoorbeelden gewerkt. Er is veel interactie. De verwachtingen worden ingelost. Het examen is goed en correct georganiseerd. De e-learning module vinden de meeste klanten een goede tool om het examen voor te bereiden. Één klant is deels ontevreden. Hij vindt dat de praktijkvoorbeelden niet uit zijn praktijk kwamen. Een andere klant maakt dezelfde bemerking.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was heel goed. Voor mij was het volledig nieuw ook. Alles wordt op een heel korte tijd voldoende duidelijk en heel goed uitgelegd met veel praktijkvoorbeelden ook. De verwachtingen zijn zeker ingelost. Ik heb iets bijgeleerd. Je kon ook gemakkelijk vragen stellen."

- "Het was goed. Een goede voorbereiding op de certificatie. Er was veel eigen inbreng via casewerk en groepswork, veel interactie ook. De verhouding praktijk/theorie was ook goed, voldoende praktijkgericht met oefeningen gebaseerd op cases. Het had misschien iets praktijkgerichter gekund indien er meer werd ingegaan op vragen uit de groep, maar in dit geval was de groep er niet geschikt voor (was te onervaren) dus ik zie dat niet als een tekortkoming."
- "Het was super, echt waar. De kwantiteit van waar je door moet op een heel korte tijdspanne is toch op een totaal niet saaie manier gebracht. Dat is belangrijk. Er werd veel met praktijkvoorbeelden gewerkt om de theorie te verzachten en dat is heel goed gelukt. Ik had het gevoel dat ik met de praktijk bezig was en dat is super."
- "Die was oké. Er werden veel praktijkvoorbeelden gegeven. De verhouding praktijk/theorie zat goed. In het begin lijkt het droge kost maar doordat er veel met voorbeelden werd gewerkt en ook met voorbeelden uit de praktijkervaring van de mensen die er waren, was het levendiger. Dat vind ik ook heel goed. Er werd doorgedaan op de dagelijkse praktijk van de deelnemers en er was interactie. Via e-learning konden we dan ons examen voorbereiden en achteraf nog vragen stellen. Dat werkte prima."
- "Het was heel goed. Een goede verhouding tussen theorie en vele praktijkvoorbeelden en oefeningen. Het was eigenlijk de theoretische cursus die ik gevolgd heb, gevolgd door een examen. Vragen stellen werd sterk gestimuleerd en vind ik heel goed. Er was dus veel interactie. Het examen was op het einde en dat is goed georganiseerd geweest."
- "Het was heel interessant, heel goed gegeven. Er werden veel praktijkvoorbeelden gegeven. Ik vond de verhouding P/T heel goed. Het enige nadeel was dat de voorbeelden niet uit onze praktijk kwamen, dus in die zin was het niet op onze maat gemaakt. De mogelijkheid om vragen te stellen was er zeer zeker wel. Via e-learning kon je het examen voorbereiden. Dat ging goed. Goed ook dat je dat had want dat had je zeker wel nodig om de vragen op het examen goed in te kunnen schatten. Het waren moeilijke vragen op het examen."
- "Het was goed, zeer goed op maat gemaakt. Eén minpuntje maar, ik vond het iets te weinig praktijk, op ons bedrijf toegespitst. Er werd wel vooraf heel duidelijk gecommuniceerd dat het om de theorie ging, om het concept, maar om de methode te zien werken van begin tot einde was het niet slecht geweest om een kleine case uit te werken. Voor de rest was alles in orde, de verhouding P/T is oké en we kregen veel voorbeelden. Iedereen kon gemakkelijk vragen stellen. Het examen kan je met de e-learning module voorbereiden. Dat is heel goed, zeer belangrijk in het volledige proces om te zien hoe het vordert."

Projectmanagement

Alle klanten behalve één zijn tevreden tot heel tevreden. Het examen wordt goed georganiseerd en pm4all komt haar afspraken stipt en correct na. Het tempo van de opleidingen is ook goed. Eén deelnemer vond dat er teveel tijd tussen de opleidingsdagen lag. Vier deelnemers maken een kleine bemerking.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het waren drie dagen verspreid over drie weken. Dat is een goede spreiding. Het tempo was heel goed, misschien soms ook heel zwaar, maar ik was alleen, misschien vandaar. Ze hebben zich absoluut aan de praktische afspraken gehouden en aan de timing de dag zelf. Het examen was op het einde. Ik moest even buiten gaan, zodat ze alles konden voorbereiden. Dat is goed georganiseerd allemaal en zeer correct verlopen, zelfs met een timer."
- "Het waren twee sessies voor een tiental en later nog twee voor een dertiental deelnemers. Ze hebben zich aan de praktische afspraken en timing gehouden."
- "Het was heel goed georganiseerd. We waren met zes of zeven. Dat is een kleine groep en bevordert natuurlijk de interactie. We kregen eigenlijk zelfs individuele begeleiding doordat het geen grote groepen waren. De laatste dag was het examen, gedurende drie uur. Dat is

prima georganiseerd geweest, correct en je had genoeg tijd. In het algemeen heeft de organisatie zich goed aan alle praktische afspraken gehouden. Het tempo zat goed ook, er was genoeg tijd voor vragen."

- "De groep was iets te onervaren, vind ik, maar dat heeft geen impact gehad tenzij een beetje voor de praktijkgerichtheid. We waren met zeven. Het was een goed tempo. De organisatie heeft zich aan de afspraken qua timing en lesdata heel correct gehouden."
- "De dagen waren kort op elkaar ingepland zodanig dat van begin tot het examen het vrij snel moest gaan en je niet veel tijd had om te studeren of zo. Het waren drie namiddagen en we waren met tien à twaalf. Dat is niet te veel, maar meer mag toch niet om de interactie te kunnen behouden. Het examen was goed en correct georganiseerd en ze hebben zich doorheen het traject aan alle lesdata en aan de timing de dag zelf gehouden."
- "Het was een kleine groep, dat is sowieso een voordeel, maar ik vond de groep niet heterogeen samengesteld. Er zaten mensen bij met heel veel ervaring en mensen met bijna geen ervaring. Het is natuurlijk wel een open inschrijving dus negatief bedoel ik dat niet. Voor de rest heeft de organisatie en de trainer zich aan de praktische afspraken qua timing enzo gehouden."
- "Het waren verschillende workshops van een halve dag, soms zat daar enkele weken tussen en daarom was het niet altijd duidelijk waar je juist zat. Het was dus soms moeilijk voor mij om het model te kaderen, dus er mocht wel een kleine herhaling zijn elke les van het vorige of het model had op een groot blad moeten omhooggehangen worden of zo, dat zou beter geweest zijn; soms wist ik niet meer waar ik zat. Voor de rest was het tempo goed, maar de dagen mochten dichter op elkaar gepland zijn, zodat het gemakkelijker zou zijn om het geheel te vatten. Qua afspraken en timing enzo, perfect aan gehouden."
- "De afspraken worden perfect nagekomen, ook het examen is perfect georganiseerd en getimed. Het tempo is goed."

Rapportering & Tools

De deelnemers krijgen allerhande materiaal zoals een syllabus, een klein handboek, een cd en een e-learning pakket. Ze vinden het materiaal van goede kwaliteit.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb een samenvattend boekje gekregen, van goede kwaliteit. Ik gebruik dat nu nog. Ook de cursus zelf en slides en een kaartje met terminologie in het kort en software. Oké allemaal."
- "We hebben een syllabus gekregen en een klein boekje en ook voorbeeldexamens. Dat was allemaal goed in orde."
- "We hebben het boekje gekregen en ook nog een syllabus met voorbeeldexamens en cases. Dat was van goede kwaliteit, er zaten voorbeelden van examens in en dat bleek zeer nuttig. De syllabus heb ik achteraf niet meer gebruikt, het handboek soms wel."
- "Ik heb een volledige syllabus gekregen en een klein boekje en een cd. Heel goede kwaliteit, ook als referentie achteraf om ernaar terug te grijpen. Dat cd-tje gebruik ik nu nog regelmatig."
- "Het was een syllabus met slides, je kon erbij schrijven. Sommige dingen werden uitvergroot, dat was zeker in orde. We hebben ook een klein handboek gekregen, de essentie van PRINCE2. We passen het in ons werk nu toe en ik gebruik het ook daarvoor nu nog."
- "We hebben het algemeen handboekje gekregen, de basis besproken en slides gekregen, dat was de verdere uitdieping. Dat was goed."

Trainers

Iedereen is tevreden tot heel tevreden over de trainer. Hij is bekwaam, praktijkervaren en geeft op een goede manier les. Eén deelnemer heeft een kleine bemerking.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De trainer kent de theorie en de praktijk heel goed. Het is een heel enthousiast mens en correct. Soms is hij het niet helemaal eens met wat in de cursus staat en dan zegt hij dat ook en geeft daar een uitleg aan. Hij is dus kritisch, gezond kritisch hé. Hij speelt met de theorie."
- "Hij is heel goed en gaf het heel goed en duidelijk. Hij is zeker praktijkervaren want gaf veel voorbeelden uit eigen ervaringen."
- "Die was goed, eerst en vooral zeer correct in de afspraken. Hij liet veel ruimte voor vragen, stond daar voor open en ging erop in. Een heel klein minpuntje misschien: hij leek soms niet altijd onderlegd in bepaalde dingen, hij mist misschien ervaring op een aantal punten, maar dat was zeker niet storend en helemaal niet te veralgemenen."
- "We zijn dankzij de trainer op een plezante en spontane manier door de saaie theorie gegaan. De trainer is een heel enthousiast persoon met absoluut voldoende kennis over de materie. Zijn ervaring in de praktijk is moeilijk in te schatten."
- "De trainer was oké, ervaren ook en voldoende praktijkervaren. Dat is uiteraard heel belangrijk, die feeling met de praktijk houden."
- "De trainer was goed, duidelijk en concreet binnen de gestelde vraag om de principes duidelijk te maken."
- "Over de trainer kan ik ook alleen maar positief zijn. Hij is qua kennis en qua didactiek oké."

Natraject

Alle klanten zijn tevreden. De deelnemers vullen een evaluatiedocument in en kunnen bijkomend via de e-learningmodule vragen stellen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb een evaluatiedocument ingevuld. Dat is voldoende."
- "Ik denk dat ze een elektronisch evaluatiedocument van de organisatie hebben ingevuld. We kunnen dat altijd bij hen opvragen. Dat is goed zo."
- "Ik heb een evaluatieformulier ingevuld en per e-mail via de e-learning nog vragen kunnen stellen en dat ging heel vlot."
- "Ik heb zo'n typisch klassikaal evaluatiedocument ingevuld. Dat is voldoende. Die zijn kort samen overlopen geweest. Dat deed de trainer, denk ik, om meer binding te voelen. Dat vind ik goed. Via e-mail in de e-learning konden we achteraf nog vragen stellen."

Relatiemanagement

Meestal is de trainer de contactpersoon. Alle klanten vinden dat hij gemakkelijk te bereiken is en dat hij heel snel antwoordt op e-mails.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De contacten zijn zeer vlot verlopen. Ik heb ze nog een paar keer achteraf gecontacteerd om een vraag te stellen en ik kreeg dan binnen de dag een antwoord. De trainer was mijn contactpersoon."
- "Het zijn vlotte contacten en een heel goede communicatie. Ze zijn professioneel en vriendelijk aan de telefoon en gemakkelijk te bereiken, ook per e-mail."

- "De trainer was mijn contactpersoon. Hij was gemakkelijk te bereiken, hij gaf altijd vrij snel antwoord op de vragen via e-mail, ook na de cursus. De communicatie is dus ook prima verlopen."
- "Je krijgt een e-mailadres voor als je vragen hebt als je aan het studeren bent, daar heb ik enkele keren gebruik van gemaakt. Ik heb telkens absoluut snel een antwoord gekregen."
- "De contacten zijn vlot verlopen. Dat was communicatie met de trainer. Hij was gemakkelijk te bereiken. Je kon ook vragen via e-learning doorgeven. Die werden snel beantwoord. Ik ben heel tevreden daarvan."
- "De contacten verliepen via de trainer, die werkt eigenlijk bij ons concreet op de vloer dus hij was gemakkelijk te bereiken. Via e-mail in de e-learning module kan je ook gemakkelijk vragen stellen en die worden snel beantwoord."

Administratie & Logistiek

Iedereen is tevreden tot heel tevreden over de kwaliteit van de administratie. De facturatie gebeurt correct en het certificaat is op tijd en correct opgesteld. De klanten van een open opleiding vinden allemaal dat de locatie gemakkelijk te bereiken is, omdat ze dicht bij de autosnelweg ligt en dat het lokaal goed is uitgerust.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De betaling en de factuur, dat is vlot verlopen. Ook het examen. Op het certificaat wacht ik nog, maar dat is normaal, dat ging acht weken duren. De locatie is gemakkelijk te bereiken, dichtbij de autosnelweg en er is voldoende parkeergelegenheid. Het lokaal zelf was heel goed, met beamer en comfortabele zitjes."
- "De offerte is heel duidelijk. Alle afspraken werden er in opgenomen. Ook de factuur was correct en volgens afspraak."
- "De facturatie was correct. Het certificaat is opgestuurd binnen de termijn dat ze hadden gezegd. Het was ook correct, zonder fouten opgemaakt. Het opleidingslokaal was bij de trainer thuis. Die locatie ligt dicht bij de autosnelweg en is dus gemakkelijk te bereiken. Er is voldoende parking voor je wagen. Het lokaal was goed uitgerust met projector enzo."
- "Ik heb een certificaat opgesteld. Dat was correct opgesteld, foutloos en ik heb het binnen de beloofde termijn gekregen. De locatie was gemakkelijk te bereiken en er was parkeergelegenheid. Het lokaal was in orde, alles was voorzien."
- "Het certificaat was correct en hebben we aangetekend gekregen. Je kreeg ook toegang tot de PMI website. De facturatie is correct en volgens afspraak verlopen. De organisatie is ook gemakkelijk te bereiken. Alles wat nodig is qua accommodatie en materiaal was er."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Die is heel goed eigenlijk."
- "Er werden vooraf afspraken rond prijs gemaakt. De HR-manager moet wel tevreden geweest zijn over de P en kwaliteit, want er werden op die basis en voorwaarden later nog sessies georganiseerd."
- "In vergelijking met de concurrentie viel de prijs goed mee, de kwaliteit van de opleiding vond ik heel goed. Ik heb alleszins bijgeleerd."
- "Het was zijn investering in de tijd waard, zeker en vast."

- "Ik heb geen idee van de prijs, maar het was zeker de moeite waard de tijd die ik erin heb gestoken."
- "Een goede prijs-kwaliteitverhouding. Bij de andere is de prijs licht hoger."
- "Ik vond het de moeite waard om er tijd in te steken. De prijs ken ik niet."
- "De prijs ligt dicht bij de prijs van de concurrentie. De verhouding is goed. Ik vond het boek dat we moesten aankopen wel duur."

Algemene indruk

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over pm4all. De sterke punten van de organisatie zijn: de trainer, de snelle en vlotte communicatie en organisatie, de praktijkgerichte inhoud van de opleidingen en de goede prijs-kwaliteitverhouding.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben heel tevreden. Ik zou ze doorverwijzen naar andere geïnteresseerden. Je wordt heel goed voorbereid op het examen. De trainer is heel duidelijk en weet wat hij vertelt en dat is heel belangrijk. Hij kon bovendien inspelen op onze praktijksituatie. Eén suggestie: blijven werken met kleine groepen."
- "Ik ga de praktijk in september zeker opnieuw bij hen volgen. Dat zegt toch iets, ik ben dus heel tevreden. De organisatie in het algemeen ging heel vlot en was inhoudelijk echt aangepast. Ze herhalen ook alles goed. Ik wist eigenlijk op elk moment waar ik stond, ik kon constant het overzicht behouden terwijl we toch veel in detail gingen, dat is de verdienste van de organisatie en meer specifiek van de trainer."
- "Ik ben zeer tevreden. De trainer liet veel ruimte voor interactie, zowel naar cursusmateriaal toe als naar persoonlijkheid toe, zodanig dat je het gevoel krijgt dat iedereen met de zaak bezig is. Het is ook een goede voorbereiding op het examen."
- "Ik ben heel tevreden. Het was allemaal zeer professioneel en ze leven met je mee."
- "Ik ben heel tevreden. De organisatie heeft veel kennis en inzichten."
- "Ik ben tevreden. De sterke punten van de organisatie vind ik de humor die de trainer in de opleidingen steekt; het feit dat hij een goede balans kon maken, is gunstig voor zowel de ervaren als de minder ervaren deelnemers en tenslotte de praktijkgerichtheid. De manier waarop hij erin slaagde het zodanig uit te leggen dat we het gemakkelijk konden onthouden, ook voor de examens."
- "Ik ben heel tevreden, los van die paar kleine opmerkingen. Alles werd goed georganiseerd, duidelijk en gestructureerd uitgelegd aan de hand van een goede syllabus."
- "Ik vond het goed tot zeer goed. Sterk vind ik dat er een methodologie is, dat iedereen die gebruikt en ook de trainer vond ik sterk. Nu moet enkel de praktijk verder worden uitgediept, dat ontbreekt momenteel een beetje."
- "Ik ben tevreden. Ik vond het in het algemeen inhoudelijk goed en goed georganiseerd."

2. VERBETERINGSPUNTEN & SUGGESTIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle mogelijke verbeteringspunten zoals geformuleerd in het klantentevredenheidsonderzoek en/of suggesties van uw klanten die u kunnen inspireren om uw dienstverlening verder te optimaliseren:

- De inhoud nog meer op de praktijk van de deelnemer afstemmen.
- Minder tijd laten tussen de opleidingsdagen.
- De groepen deelnemers homogeen samenstellen
- Blijven werken met kleine groepen.