

11 mei 2021 Persbericht AGATHOS

Agathos is voor de tweede maal in haar twintigjarig bestaan beloond met een 100% CEDEO-tevredenheidsscore.

Agathos heeft onlangs de uitslag ontvangen van het CEDEO klanttevredenheidsonderzoek dat elke twee jaar wordt uitgevoerd onder de klanten van Agathos. Hieronder de belangrijkste conclusies.

Voortraject

“Als je met Agathos werkt, weet je dat je echt kwaliteit krijgt. Er wordt goed naar je vraag geluisterd. Alle stakeholders worden meegenomen. Agathos is altijd up-to-date qua kennis over de overheid”, “De aanbesteding is voor mijn tijd geweest. Mijn collega’s vonden Agathos innovatief. Ik vind hen ook inderdaad heel vooruitstrevend”, “Ze zijn een partner en zelfs meer dan dat. Ze pakken zelfs dingen van ons over, bijvoorbeeld op administratief gebied”, “Ze hebben veel kennis van de doelgroep, sluiten aan bij de actualiteit. Ze hebben een uitgebreide elektronische omgeving en Klanttevredenheidsonderzoek. “We zijn echt samenwerkingspartners. In mijn ogen doen ze het uitmuntend.” Alle referenten die het voortraject een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Enkele referenten: “We hebben twee voorbereidende gesprekken gehad met degene die het traject zou uitvoeren”, “Wij hebben een groepje geformeerd dat met hen in gesprek is gegaan. Er is goed naar ons geluisterd” en “Ze hebben uitgebreid geïnformeerd naar onze wensen.

Opzet en ontwikkeling van het opleidingsprogramma/trainingen

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is een goede weergave van de afspraken die in het voortraject zijn gemaakt en het geeft voldoende duidelijkheid over de inhoud van de trainingen. Er is genoeg gelegenheid voor aanpassingen aan het concept. Enkele referenten: “Je kon precies lezen hoe het ging worden”, “Zij hebben een opzetje gemaakt waarover wij in eerste instantie niet helemaal tevreden waren. Dat hebben ze herschreven en toen was het wel goed” en “Als de realiteit wijzigt, komt de trainer er altijd nog op terug zo van: ‘Nu ik je dit hoor vertellen, zou ik de offerte toch scherper willen neerzetten.’ Dat vind ik heel professioneel.” Enkele anderen voegen ieder nog toe: “Het programma zat goed in elkaar. Het heeft echt bijgedragen aan het goede resultaat” en “Het was een mooi verbeeldend verhaal. Ze trokken een parallel tussen de ontwikkeling van trainees en de seizoenen. Iedereen werd er enthousiast van.” De prijsafspraken zijn helder en roepen geen misverstanden op.

Uitvoering van het opleidingsprogramma/training

Aan de uitvoering kennen allen de hoogst mogelijke score toe. Als gevolg van COVID-19 heeft men in veel gevallen moeten overstappen naar digitaal onderwijs. Aan deze overgang is naar de mening van de referenten vlot en met succes vormgegeven. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen. Enkele reacties: “Ik zag de bui al hangen, maar ze zijn razendsnel overgeschakeld op onlineonderwijs. Binnen twee weken was alles omgezet. We hebben amper lessen gemist”, “Er zit veel variatie in het programma, bijvoorbeeld met een systeem om digitaal te stickeren. Ze hebben ook wel andere werkvormen, zoals even in beweging komen en allerlei digitale interactie”, “Er is veel afwisseling tussen theorie en zelf oefenen. Ze zetten mensen aan het werk door vragen te stellen. Ze gebruiken bijvoorbeeld een mural met plaatjes waaruit de mensen kunnen kiezen” en “Ze lassen

voldoende pauzes in en gebruiken break-out rooms waardoor het gesprek goed op gang komt. Ook hebben ze een virtuele koffiekamer. Ik heb veel bewondering voor hoe ze het doen.” Men is goed te spreken over het maatwerkgehalte en het inhoudelijk niveau: “De docent heeft aan de hand van sappige verhalen verteld over hoe het krachtenveld in elkaar zat en de link gelegd naar de journalistiek. De deelnemers waren laaiend enthousiast”, “We hebben een heel eigen programma samengesteld met persoonlijke ontwikkeling, bedrijfsvoering, cultuurverandering en verandermanagement. Ook maatschappelijke verantwoording komt aan bod”, “De module is in samenspraak met ons gemaakt. Toen bleek dat wij niet met Zoom mochten werken, hebben ze heel goed meegedacht over andere tools en zich ons systeem snel eigengemaakt”, “We zijn voortdurend samen op zoek. Onze doelgroep is digitaal vaardig en brengt zelf ook ideeën in”, “Alle punten waaraan we als team wilden werken, hebben de revue gepasseerd in de vorm van een manifest dat we samen hebben opgesteld” en “Ik breng zelf de casussen naar voren en de docent denkt na over verschillende modellen en leerdoelen.”

Opleiders/trainers/begeleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten: “Over het algemeen worden de docenten als erg goed beoordeeld”, “De trainer is een leuk mens. Hij weet een goede sfeer neer te zetten. Het is een ras-adviseur, maar ook een uitstekende trainer. Hij is goed op de hoogte van de recente ontwikkelingen binnen de overheid”, “De trainer stelde zich kwetsbaar op. Ik vond zijn persoonlijke benadering heel fijn”, “Hij is sterk in het analyseren van gedrag en geeft rake feedback, ook in de vorm van heterdaadjes”, “De docent bewaakte het programma en het groepsproces goed. Hij sprak de deelnemers aan op hun persoonlijke ontwikkeling, zonder er doekjes om te winden. Ook de co-trainer deed het prima” en “De trainer bleef als een wijze vader op de achtergrond. Hij liet het ons zelf doen, zoals afgesproken. De groep bestaat uit ‘super’professionals. Ze kunnen het een trainer behoorlijk moeilijk maken met intellectuele discussies, maar de trainer bleef stevig overeind” en “De docent heeft veel levens- en werkervaring en een brede blik. Hij is authentiek en flamboyant en heeft veel kennis van zaken. De mensen hangen aan zijn lippen.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Er wordt ook mondeling geëvalueerd, met de deelnemers zowel als met de opdrachtgever: “We evalueren altijd en ze doen er ook echt iets mee”, “Ik heb zelf gesproken met de contactpersoon. Die heeft geëvalueerd met de trainers”, “Op het ogenblik evalueer ik elke maand of elk kwartaal met de eigenaar, ook over andere docenten” en “Ieder programma wordt apart geëvalueerd en daarna wordt er bijgesteld. Het frame blijft staan maar er komen steeds andere onderwerpen aan de orde, bijvoorbeeld als er een parlementaire onderzoekscommissie wordt ingesteld. Het is altijd werk in uitvoering.” Men is tevreden over de mogelijkheden voor opvolging. Een referent ter illustratie: “Er zijn plannen voor een game met verschillende rollen voor ons om mee te oefenen. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: “De trainees zijn laaiend enthousiast. Wij ook”, “Ze hebben unaniem ‘negens’ gescoord”, “De doelstellingen voor ons team zijn ruimschoots behaald”, “De deelnemers hebben veel praktische tips gekregen en zelfinzicht opgedaan”, “Ze zijn bewust bekwaam geworden”, “De cursus heeft aanzet gegeven tot het maken van een manifest dat in de groepskamer hangt en waarmee echt iets gedaan wordt”.

Organisatie en administratie

Een greep uit de reacties: “Het is een goed geoliede machine. Ze zijn altijd bereikbaar. Ik hoef nooit ergens achteraan. Als ik op vrijdag mail, dan krijg ik dezelfde dag nog antwoord in plaats van dat ik tot maandag moet wachten”, “Ze zijn snel en kordaat in het plannen van afspraken”, “Zij helpen mij aan van alles en nog wat herinneren, zoals dat ik nog sprekers moet regelen” en “Ze zijn zeer accuraat, denken mee en stellen zich soepel op.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Er is sprake van vaste contactpersonen. Het contact wordt als prettig ervaren: “We kennen elkaar al heel lang. Het is een leuke combi tussen zakelijk en vriendschappelijk. Die twee dingen zitten elkaar niet in de weg”, “Ik kan altijd tussendoor terecht als ik wat extra ondersteuning nodig heb. Ik krijg binnen 10 minuten antwoord” en “Ik word voortdurend op de hoogte gehouden.”

Prijs-Kwaliteit verhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. “Ons kantoor is zo ‘kneterig’ als wat. Als het te duur zou zijn, dan zouden we zeker geen toestemming krijgen”, “Het is niet goedkoop maar we halen er voldoende uit”, “De prijs was laag ten opzichte van de andere partijen” en “De prijs is concurrerend en de kwaliteit is uitstekend.”

Tevredenheid Overall

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Agathos zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de inhoud en de docenten: “De sterke kant is dat het inhoudelijk heel goed was. De docent heeft veel ervaring bij zowel het rijk als de lokale overheden”, “De deskundigheid is groot. In mijn ogen is hier echt sprake van expertise”, “De docent geeft ad rem feedback en koppelt casussen goed aan theorie”, “Hij heeft een heldere visie en hij heeft ons goed geadviseerd aan de voorkant” en “Agathos is actueel en inhoudelijk ontzettend goed.” Ook prijst men Agathos om het geleverde maatwerk en de klantgerichtheid: “Ze denken mee en ontzorgen. Ze hebben echt maatwerk geleverd”, “De docent was flexibel genoeg om de inhoud aan ons aan te passen”, “Je trekt samen op. Het is een nauwe samenwerking die heel goed gaat” en “Het was echt een partnerschap met heel korte lijntjes.” Een referent voegt nog toe: “Ze hebben een aardig netwerk van mensen met wie ze samenwerken.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van Agathos aan te bevelen bij derden