

Klanttevredenheidsonderzoek

SOMA Bedrijfsopleidingen

13-06-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOMA Bedrijfsopleidingen 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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, ondoorgondelijk 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.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte 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				40%	60%
Opleidingsprogramma		10%		30%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	30%
Accommodatie③					
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie		10%	10%	20%	60%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

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

② Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Geen van de referenten heeft gebruik gemaakt van de opleidingsaccommodatie van SOMA

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de in-company trainingen zoals die recentelijk gegeven zijn door SOMA Opleidingen. In dit rapport wordt kortweg van SOMA gesproken. Tien opdrachtgevers verleenden hun medewerking aan het onderzoek. Allen geven aan dat zij, of hun organisatie, al langer samenwerken met SOMA voor trainingen en opleidingen. Als reden om voor trainingen van SOMA te kiezen noemen de referenten de gerenommeerde kwaliteit van de inhoud en de trainers, het deels unieke aanbod, de mogelijkheid om bij SOMA trainingen op maat af te nemen en de manier waarop deze ingevuld worden en de prettige, soepele samenwerking. Verschillende opdrachtgevers laten weten dat zij steeds dezelfde trainingen afnemen. Vaak zijn die bedoeld om de bestaande kennis en vaardigheden van de werknemers op te frissen en te actualiseren. Deze trajecten zijn per telefoon en e-mail voorbereid. SOMA kende het bedrijf en de wensen van de opdrachtgever en er hoefde slechts wat praktische zaken afgestemd te worden.

Anderen geven aan dat de accountmanager van SOMA één of meerdere keren is langsgekomen om de in-company training samen met de opdrachtgever voor te bereiden. Zij vinden dat hun contactpersoon tijdens deze bijeenkomsten voldoende de tijd nam en goed luisterde, meedacht en adviseerde. “In een later stadium kwam de trainer ook even langs om te kijken wat we dagelijks doen”, vult een respondent aan. Een tweede zegt hier nog dat hij het zo prettig vindt dat zijn accountmanager zo snel actie onderneemt. Hij zegt erbij: “Vaak hebben we een nieuwe training binnen twee weken rond.” De gesproken opdrachtgevers zijn allen tevreden over het voortraject bij de trainingen van SOMA; zestig procent is hierover zelfs zeer tevreden.

Opleidingsprogramma

Over de offerte die zij ontvingen zijn veruit de meeste respondenten eveneens tevreden tot zeer tevreden. Zij hebben de offerte en het plan van aanpak ervaren als een goede neerslag van de gemaakte afspraken. “SOMA is daar erg zorgvuldig in. Er stond ook duidelijk in wat wij moesten regelen, zoals een trainingslokaal met beamer”, voegt een opdrachtgever hieraan toe. Eén respondent is ontevreden over de offerte. Hij zegt daarover: “Na drie keer op en neer sturen was de offerte nog niet goed, we vonden steeds fouten, onder meer in de prijsstelling. Nadat we een nieuwe accountmanager toegewezen hadden gekregen was het wel meteen in orde.” De overige referenten laten weten dat de prijsopgave in de offerte helder en voldoende duidelijk gespecificeerd was.

Uitvoering

Zeventig procent van de referenten geeft SOMA het hoogst mogelijke cijfer voor de uitvoering van de besproken in-company trajecten. Twintig procent is hierover gewoon tevreden. Eén referent geeft aan tevreden noch ontevreden te zijn omdat de deelnemers één van de trainingen saai en onduidelijk vonden. “De mensen hebben half zitten slapen; het was statisch en niet interactief”, zegt hij. De overige referenten laten weten dat de deelnemers goed te spreken waren over de besproken trajecten. Zij zeggen bijvoorbeeld: “De evaluatieformulieren lieten zien dat de deelnemers boven gemiddeld tevreden waren” en “Onze medewerkers hebben toepassingen van de kraan geleerd die ze nog niet kenden en dat vonden ze erg leuk.” Verder vertellen twee opdrachtgevers: “De training heeft mijn verwachtingen helemaal waar gemaakt; de grondige voorbereiding heeft zijn vruchten afgeworpen” en “Alles wat ik graag wilde kon.” Waar dat van toepassing was zijn de respondenten tevreden over de mate waarin de stof is toegesneden op hun organisatie. “De deelnemers hebben op ons eigen terrein met onze eigen machines geoefend”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Voor zover zij daar zelf zicht op hebben geven de opdrachtgevers aan dat theorie en praktijk voldoende goed zijn afgewisseld tijdens de training. Twee referenten vertellen nog dat de trainer contact met hen zocht gaandeweg de training om tussentijds af te stemmen of alles naar wens verliep.

Opleiders

Eén opdrachtgever is tevreden noch ontevreden over de trainers omdat hij van de deelnemers heeft gehoord dat één van hen op een saaie manier les gaf. Een tweede trainer had volgens hem een uitgesproken mening die hij op een te ongenueanceerde manier naar voren heeft gebracht. De overige respondenten zijn overwegend zeer tevreden over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de door SOMA ingezette trainers. Wat vooral is opgevallen is dat de trainers zelf veel praktijkervaring hadden. Daardoor wisten ze uitstekend waarover ze het hadden, niet alleen wat betreft de theorie, maar ook wat betreft de dagelijkse uitvoering. Een opdrachtgever vertelt: “De trainers zijn vakidioten. Ze zijn helemaal thuis op zo'n machine en daar hebben onze jongens respect voor.” Bovendien spraken de opleiders de taal van de doelgroep en wisten goed met de deelnemers om te gaan. Zij werden daardoor serieus genomen en gerespecteerd. Verder geven veel respondenten aan dat de kwaliteit van de trainers die SOMA inzet stabiel is; ze vertrouwen SOMA daarin, zo laten ze weten. “De trainer was goed op de hoogte gebracht van mijn wensen door de accountmanager. Bovendien kwam hij een uurtje eerder, zodat we het programma vooraf samen nog even konden afstemmen”, vult een opdrachtgever aan. Voor zover zij daar zelf zicht op hebben laten de respondenten weten dat er voldoende individuele aandacht was voor de deelnemers. Eén van hen zegt zelfs: “Voor de praktijkoefeningen was er per twee deelnemers een trainer beschikbaar, ze kregen dus alle aandacht.”

Trainingsmateriaal

Drie opdrachtgevers kunnen niet oordelen over het trainingsmateriaal dat SOMA bij de trainingen beschikbaar heeft gesteld. Zij hebben het zelf niet gezien en er evenmin iets over terug gehoord van de deelnemers. De resterende respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Zij melden dat de deelnemers een boek en/of een hand-out met afdrucken van de presentatie hebben gekregen. De stof was in een taal geschreven die geschikt was voor de doelgroep. Bovendien bevatte het materiaal voldoende helder beeldmateriaal.

Accommodatie

Aangezien de besproken trainingen in-company zijn uitgevoerd geven de respondenten geen oordeel over dit onderdeel.

Natraject

Na afloop van de besproken trainingen ontvingen de deelnemers doorgaans een certificaat van SOMA. In enkele gevallen moesten zij daarvoor eerst een toets doen, maar meestal betrof het een bewijs van deelname. Men is in grote lijnen tevreden over de gang van zaken hieromtrent. Een enkele keer bevatten één of enkele certificaten een fout. SOMA corrigeerde die dan snel. Twee referenten tekenen aan dat zij de laatste keer langer op de certificaten hebben moeten wachten dan ze van SOMA gewend zijn. Enkele respondenten kunnen zich niet meer goed herinneren of de besproken training is geëvalueerd met SOMA. De meeste opdrachtgevers weten wel dat de deelnemers een evaluatieformulier hebben ingevuld. Eén van hen geeft aan dat hij de formulieren teruggekoppeld heeft gekregen van SOMA. Daarnaast heeft hun contactpersoon de training doorgaans met hen geëvalueerd. Deze kwam daarvoor langs of nam per telefoon of e-mail contact op. Enkele respondenten melden dat niet na iedere training geëvalueerd wordt, maar dat er tijdens een periodieke bijeenkomst de sinds de vorige bespreking uitgevoerde trainingen besproken worden. Eén referent is tevreden noch ontevreden over het natraject. Hij vindt dat SOMA onvoldoende heeft gereageerd op zijn duidelijke signalen dat de training niet goed bevalen is. De overige opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

Organisatie en Administratie

Twee opdrachtgevers zijn respectievelijk ontevreden en tevreden noch ontevreden over de manier waarop SOMA de besproken trajecten heeft georganiseerd en geadmistreerd. Beiden hebben ervaren dat de opleider een eerder afgesproken training een week wilde uitstellen, terwijl zij die zelf al helemaal hadden ingepland. Eén van hen was extra geïrriteerd omdat SOMA volstond met het per e-mail excuses aanbieden. De tweede vult aan dat SOMA een verkeerde trainer heeft gestuurd die niet voldoende bevoegd was, waardoor de training later opnieuw gegeven moest worden. Hij vindt dat SOMA deze vergissing naar hem toe niet voldoende heeft gecompenseerd. De overige referenten zijn overwegend zeer tevreden over de organisatie en administratie van SOMA. Enkele van hen geven aan dat zij mede om deze reden graag met SOMA samenwerken. "De contacten verlopen prettig en soepel. We kunnen duidelijke afspraken maken en die worden goed nagekomen en alles is altijd goed geregeld", "Zodra we iets willen dan onderneemt onze contactpersoon meteen actie" en "Er wordt altijd heel snel op e-mails en voicemails gereageerd, dat is echt een compliment waard", melden drie opdrachtgevers. Anderen bevestigen dat beeld. Men vindt SOMA bovendien flexibel en klantgericht. Een opdrachtgever stelde het bijvoorbeeld op prijs dat de trainer een uur eerder dan afgesproken arriveerde en twee uur later dan gepland vertrok, zonder die extra uren te factureren. Een tweede geeft aan dat SOMA geen rekening heeft gestuurd voor een deelnemer die door overmacht niet bij de training kon zijn en niet volgens de juiste procedure was afgemeld. "Onze contactpersoon stelt zich dienstbaar op en probeert altijd een goede oplossing te vinden", vult een referent aan. Alle referenten geven aan dat de facturen die SOMA stuurde overeenkwamen met de offerte. Voor zover ze daarmee ervaring hebben opgedaan vinden de respondenten dat hun contactpersoon open stond voor feedback van hen als klant.

Relatiebeheer

De referenten zijn zonder uitzondering tevreden over de manier waarop SOMA de relatie met hen onderhoudt. Allen ontvangen met regelmaat informatie over het opleidingsaanbod. Vaak krijgen ze die per post, maar regelmatig ook per e-mail. Enkele opdrachtgevers melden dat zij bovendien af en toe een nieuwsbrief ontvangen die nuttige vakgerichte informatie bevat. De meeste respondenten worden daarnaast enkele keren per jaar gebeld en/of bezocht door hun vaste contactpersoon. Eén referent vertelt dat hij bovendien af en toe een uitnodiging ontvangt voor een gratis praktijkdag. Men is in het algemeen van mening dat SOMA een goede toon en frequentie aanhoudt wat betreft het relatiebeheer. Een opdrachtgever vult aan: "Laatst had ik een paar vragen. Ze zijn toen naar mij toe gekomen om die dingen te bespreken. Ze hebben daar geen factuur voor gestuurd. Zo'n contact heeft echt meerwaarde."

Prijs-kwaliteitverhouding

De overgrote meerderheid van de referenten is tevreden over de prijs-prestatieverhouding van de besproken trainingen. Zij geven aan dat de prijzen van SOMA marktconform zijn. "Als je de prijzen omrekent naar wat het per deelnemer kost dan bieden de trainingen zeker waar voor hun geld", zegt één van hen. Eén op zich tevreden opdrachtgever vindt dat de prijzen gedurende de laatste jaren te hard gestegen zijn. "Ik krijg ook aanbiedingen van bedrijven die substantieel goedkopere trainingen aanbieden", zegt hij erbij. Een tweede respondent is om deze zelfde reden tevreden noch ontevreden over dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Veruit de meeste respondenten laten weten dat het doel dat zij voor ogen hadden met de recentelijk van SOMA afgenomen trainingen gehaald is. "Onze medewerkers zijn getriggerd om over bepaalde dingen goed na te denken en zorgvuldig te zijn", "De mensen hebben er wat aan; ik kan merken dat ze tevreden zijn en een stukje wijzer geworden zijn" en "Iedereen heeft het wettelijk verplichte certificaat gekregen. Dat hebben ze nodig, anders mogen ze niet aan het werk. Het is fijn dat SOMA dit soort trainingen op maat kan maken, zodat de inhoud echt nuttig is voor onze organisatie", wordt bijvoorbeeld gezegd. Negentig procent van de referenten is al met al tevreden over de samenwerking met SOMA op het gebied van in-company trainingen. Dertig procent is hierover zelfs zeer tevreden. Eén referent is over het geheel genomen tevreden noch ontevreden. De redenen voor zijn oordeel zijn in het bovenstaande aan de orde geweest. Hij zou SOMA niet aanbevelen aan anderen. De overige referenten zouden de in-company trainingen van SOMA zeker aanbevelen. "SOMA is gewoon de beste opleider", zegt één van hen erbij.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal③				40%	20%
Accommodatie④				60%	30%
Natraject			10%	20%	70%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Vier referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Eén referent heeft geen zicht op de accommodatie

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit rapport komen de trainingen met open inschrijving zoals die onlangs door SOMA Opleidingen verzorgd zijn aan de orde. Hierna wordt kortweg van SOMA gesproken. Aan het onderzoek werkten tien referenten mee, allen opdrachtgever voor de besproken trajecten. Zonder uitzondering werken zij al langer samen met SOMA, vaak al vele jaren. Verschillende respondenten laten weten dat SOMA voor hun organisatie geldt als voorkeursinstituut voor bepaalde trainingen. De referenten laten weten te kiezen voor SOMA vanwege de kwaliteit van de trainingen en de trainers, de flexibele en klantgerichte opstelling, de persoonlijke benadering, het brede en wat sommige trainingen betreft unieke aanbod en de goed toegeruste trainingslocatie waar de deelnemers in de praktijk kunnen oefenen. Het aantal werknemers dat jaarlijks een training bij SOMA volgt varieert per opdracht gevende organisatie van gemiddeld 1 à 2 tot enkele honderden. Over de inschrijfprocedure zijn de respondenten goed te spreken. Zestig procent geeft SOMA hiervoor de hoogste score. Sommigen melden hun medewerkers aan via de website van SOMA. Anderen sturen een e-mail met een invulformulier.

Eén opdrachtgever vertelt dat zijn organisatie speciale afspraken heeft gemaakt met SOMA. Hij kan de planning van deze aanbieder inzien en vervolgens deelnemers digitaal aanmelden. Alle respondenten melden dat zij direct een bevestiging van inschrijving hebben ontvangen. De betrokken deelnemers ontvingen vervolgens per e-mail een uitnodiging voor het traject waarin tevens alle praktische informatie stond. De opdrachtgevers kregen hiervan een kopie. "In de uitnodiging stond waar en wanneer de training zou plaatsvinden, wat de deelnemers zelf moesten meenemen, waar SOMA voor zou zorgen en wat de inhoud van de training zou zijn. Eén opdrachtgever vertelt hier nog dat zijn organisatie betrokken is geweest bij de ontwikkeling van één van de trainingen van SOMA.

Opleidingsprogramma

Eén respondent kan niet oordelen over dit onderdeel. Zijn organisatie neemt steeds dezelfde training af van SOMA. Hij ziet daarom niet de noodzaak om de hem toegestuurde informatie over het opleidingsaanbod in te zien. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop SOMA hen informeert over het opleidingsaanbod. De meeste van hen laten weten dat zij op gezette tijden een brochure en/of folders per post ontvangen en desgewenst ook een nieuwsbrief per e-mail. Eén opdrachtgever vertelt dat de voor zijn organisatie relevante informatie over het aanbod van SOMA toegankelijk is via de intranetsite van zijn organisatie. Daarnaast worden verschillende referenten geïnformeerd door hun vaste accountmanager, die af en toe op bezoek komt. "De drempel is heel laag, ik kan ook altijd bellen met vragen", vult een respondent aan. De gesproken opdrachtgevers vinden de verschafte informatie voldoende uitgebreid, goed vindbaar en accuraat. Ook wat betreft de kosten van de trajecten is de informatie helder en compleet, zo laat men weten.

Uitvoering

Over de manier waarop SOMA de besproken trainingen heeft uitgevoerd zijn alle opdrachtgevers tevreden. De helft is hierover zelfs zeer tevreden. "De deelnemers vonden de training leuk en interessant, ook degene onder hen die ervaren zijn. Dat betekent wel wat, want deze mensen houden niet van binnen zitten" en "De deelnemers zijn bovengemiddeld tevreden over de trainingen die ze bij SOMA volgen", vertellen twee van hen bijvoorbeeld. De respondenten bevestigen allen dat de behandelde stof goed aansloot bij de dagelijkse werkpraktijk van hun medewerkers. In veel gevallen leidde het traject tot een wettelijk verplicht certificaat voor de deelnemers, zonder welke zij om veiligheidsredenen hun werk niet mogen doen. De opdrachtgevers die daarover informatie hebben laten weten dat theorie en praktijk tijdens de besproken trainingen goed in balans zijn gebracht. Eén van hen zegt erbij: "Voor deze doelgroep is dat extra belangrijk. Dit zijn geen mensen die gewend zijn om een hele dag stil te zitten en te luisteren. SOMA kent de doelgroep en houdt hier heel goed rekening mee." Een opdrachtgever vertelt tot slot: "Onze medewerkers kunnen ook in de praktijk goed oefenen omdat SOMA een simulator heeft die de moeilijke omstandigheden die in de praktijk kunnen optreden perfect kan reproduceren. De medewerkers worden daarbij individueel begeleid."

Opleiders

Ook de trainers van SOMA zijn goed bevallen. Men is positief over hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. De helft van de referenten geeft SOMA ook voor dit onderdeel het hoogste cijfer. De opdrachtgevers hebben vooral veel waardering voor de ruime praktijkervaring van de trainers. Daardoor en doordat zij de taal van de deelnemers spraken vonden de opleiders aansluiting bij de doelgroep en werden zij serieus genomen. Een respondent vertelt: "Wij laten onze medewerkers een evaluatieformulier invullen en daaruit komt niets dan goeds naar voren over de opleiders." Eén opdrachtgever merkt nog op: "Onlangs hebben we een trainer getroffen die niet goed op de hoogte was en de groep niet aankon. Maar dat is echt een uitzondering en daar heeft SOMA ook meteen wat aan gedaan."

Trainingsmateriaal

Vier respondenten kunnen niet oordelen over dit onderdeel omdat zij geen feedback over het trainingsmateriaal hebben gekregen van de deelnemers. De rest is tevreden over het materiaal dat SOMA heeft verzorgd bij de besproken trajecten. Zij laten weten dat de theorie in begrijpelijke taal en rijkelijk geïllustreerd met beelden was opgenomen in de hand-outs. Bovendien is met goed te spreken over het materieel waarmee de deelnemers hebben kunnen oefenen op de trainingslocatie van SOMA.

Accommodatie

Eén opdrachtgever geeft geen oordeel voor de trainingsaccommodatie. Hij heeft er niets over gehoord van de deelnemers en is er zelf nooit geweest. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Onze mensen gaan er graag heen. Het eten is lekker. De locatie is een super mooi groot terrein waar ze in de praktijk kunnen oefenen. De trainingslokalen bevallen ook goed", vertelt een referent. Enkele respondenten melden dat SOMA ook overnachtingen verzorgt voor de deelnemers. Eén van hen tekent aan: "Voorheen was er een campus op het terrein van SOMA. Jammer dat die er niet meer is, want de overnachtingen waren een stuk voordeliger dan wat ze nu kunnen aanbieden, dat zou wel wat goedkoper kunnen."

Natraject

Na afloop van de trainingen hebben de deelnemers een certificaat of diploma ontvangen van SOMA. In sommige gevallen hebben zij hiervoor examen moeten doen. In andere gevallen betrof het een certificaat dat diende als bewijs van hercertificering. Soms ging het om een bewijs van deelname. De gesproken opdrachtgevers zijn tevreden over de gang van zaken. "Ik krijg de certificaten toegestuurd zodat ik ze kan verwerken. Ik geef ze vervolgens aan de medewerkers" en "SOMA is wel zo zuiver dat niet iedereen slaagt. Ik heb één keer te horen gekregen dat een medewerking meer bijscholing nodig had alvorens hij in aanmerking kwam voor het diploma. Overigens is dat maar één keer voorgekomen", zeggen twee van hen bijvoorbeeld. De meeste opdrachtgevers gaan ervan uit dat de deelnemers na afloop van de training een evaluatieformulier hebben ingevuld. Zelf hebben zij daarvan geen terugkoppeling ontvangen. Eén respondent is om deze reden tevreden noch ontevreden over het natraject. "We zijn genoodzaakt om er steeds kritischer op te zijn met welk trainingsbureau wij werken. Het zou prettig zijn als wij een samenvatting van de uitkomst van de evaluatieformulieren zouden ontvangen", zegt hij erbij. De overige referenten zijn tevreden over het natraject. Eén van hen zou het wel fijn vinden als SOMA af en toe contact op zou nemen tijdens de opleiding van zijn medewerker. Een tweede zou een terugkoppeling van de evaluatieformulieren wel een nuttige aanvulling vinden. De rest mist een dergelijke terugkoppeling niet. Veel respondenten melden dat ze één of enkele keren per jaar met de accountmanager om de tafel gaan zitten om de samenwerking te bespreken. Dat vinden zij voldoende. Twee opdrachtgevers vertellen dat zij bericht krijgen van SOMA als er iets niet goed gaat. "Als duidelijk wordt dat een medewerker het einddoel niet of moeizaam gaat halen dan krijgen we netjes een soort rapport. Voor ons is dit voldoende," zegt één van hen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van SOMA bevat de respondenten uitstekend. Een meerderheid geeft hiervoor het hoogste cijfer en de rest is tevreden. Men ervaart de communicatie met SOMA als prettig en soepel verlopend. Bovendien waardeert men de klantgerichte en flexibele houding van de medewerkers. De facturen die de opdrachtgevers van SOMA toegestuurd hebben gekregen kwamen overeen met de prijsopgave vooraf of met de gemaakte prijsafspraken. "We hebben afgesproken dat de SOMA de factuur meteen naar ons factuuradres stuurt en dat gaat probleemloos", voegt één van hen er nog aan toe. De referenten die daarmee te maken hebben gehad laten weten dat hun contactpersoon en de trainer ontvankelijk waren voor kanttekeningen van hen als opdrachtgever. "Daar wordt serieus mee omgegaan en eventuele vergissingen worden snel hersteld", zegt één van hen bijvoorbeeld.

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer van SOMA wordt gewaardeerd door de gesproken opdrachtgevers. Zeventig procent is hierover zeer tevreden en de rest is tevreden. Afhankelijk van wat de opdrachtgevers prettig vinden worden zij per e-mail geïnformeerd over nieuws uit de branche en het opleidingsaanbod en/of per post. Verschillende van hen geven aan dat zij daarnaast geen enkele drempel ervaren als zij zelf contact opnemen met een vraag of een verzoek. Eén referent zegt: "Ik word dan altijd snel en flexibel geholpen." Daarnaast worden de meeste respondenten één tot enkele keren per jaar door de accountmanager bezocht. "Dat doen ze wel goed. Dan word ik even gedwongen om op te letten of medewerkers her- of bijgeschoold moeten worden", meldt een opdrachtgever. Twee respondenten horen weinig tot niets van SOMA, tussen de trainingen door. Zij vinden dat juist prettig. Eén van hen zegt: "Ik neem graag zelf contact op als ik iets nodig heb." De opdrachtgevers waarderen het contact dat zij hebben met hun vaste accountmanager. Twee van hen stellen daarnaast de samenwerking met hun vaste trainingscoördinator erg op prijs. Beide laten weten dat zij hem nog nooit ontmoet hebben. Zij zouden een uitnodiging daartoe wel op prijs stellen. "Ik ben ook nog nooit op de trainingsaccommodatie van SOMA geweest. Aan de andere kant is het zo wel efficiënt; we hebben het allebei druk", vult één van hen aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten waarderen eveneens de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van SOMA. Zij geven aan dat de prijzen marktconform zijn, terwijl de kwaliteit van de trainingen goed bevalt. Een opdrachtgever vult aan: "SOMA speelt met het trainingsaanbod in op de periodes in het jaar waarin het rustig is in onze branche. Vaak krijgen we dan ook een beetje korting."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten melden dat zij in de praktijk voldoende resultaat zien van de afgenomen trainingen en opleidingen. Over het geheel genomen is de helft van de opdrachtgevers zeer tevreden over de samenwerking met SOMA op het gebied van trainingen met open inschrijving. De rest is gewoon tevreden. Enkele van hen benadrukken hier opnieuw dat de samenwerking erg prettig verloopt. De communicatielijnen zijn kort en men wordt flexibel en klantgericht tegemoet getreden. Alle gesproken opdrachtgevers laten weten dat zij SOMA aan anderen zouden aanbevelen voor trainingen en opleidingen met open inschrijving.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met SOMA Bedrijfsopleidingen op 13-06-2017.

Algemeen

SOMA Bedrijfsopleidingen is dé opleider voor de infrasector en het verticaal transport. Het instituut verzorgt een breed scala aan opleidingen, kortdurende cursussen en trainingen voor volwassenen met al enige ervaring in de infra sector, op het vlak van grondverzet en wegenbouw. In de loop der jaren heeft SOMA Bedrijfsopleidingen zich op een breder terrein gericht en hiermee een stabiele en minder conjunctuurgevoelige organisatie gerealiseerd. Zo is men ook actief binnen de sectoren offshore en maritiem. Het ontzorgen van werkgevers en werknemers op het gebied van scholing- en ontwikkelingsvragen staat centraal. Het instituut is in 2008 ontvlochten vanuit het kenniscentrum Fundeon. SOMA staat sindsdien geheel op eigen kracht in de markt en is gegroeid tot marktleider in het verzorgen van opleidingen in bovengenoemde sectoren. Met ruim 60 jaar ervaring is het bedrijf in staat elke opleidingswens te vertalen in een op maat gesneden opleidingstraject. De opleidingstrajecten bestaan uit hoogwaardige technische opleidingen en cursussen, gericht op boven- en ondergrondse infrastructuur, evenals kabel-, leiding- en milieutechniek. Het portfolio omvat circa 200 open opleidingen, die ook in maatwerkvorm aangepast aan wensen en behoeften van de opdrachtgever, verzorgd kunnen worden. Klanten van SOMA Bedrijfsopleidingen zijn infrabedrijven, verticaaltransportbedrijven en maritieme bedrijven die on- en offshore werken. Daarnaast verzorgt het opleidingsinstituut cursussen voor klanten die werkzaam zijn in het wegtransport en de industrie, met een link naar de infra- of hijswerkzaamheden. Kenmerkend voor het instituut is dat opleidingen indien gewenst op zeer korte termijn verzorgd kunnen worden. Bijvoorbeeld wanneer er in de infra-sector sprake is van 'onwerkbaar weer'. De kleine deelnemersgroepen en het intensieve contact met de deelnemers zijn onderscheidende kenmerken van SOMA Bedrijfsopleidingen.

Kwaliteit

SOMA Bedrijfsopleidingen kan gezien worden als een innovatieve opleider die de wens van de klant als uitgangspunt neemt voor een opleidingstraject. Opleiden is in de ogen van het opleidingsinstituut meer dan het bijbrengen van kennis en vaardigheden alleen. Opleidingen zijn bij SOMA Bedrijfsopleidingen dan ook vooral gericht op gedragsverandering, bijvoorbeeld door het vergroten van het veiligheidsbewustzijn. Het assortiment van SOMA Bedrijfsopleidingen is uniek. Nergens in Europa is een opleider te vinden met een dergelijk breed en specialistisch aanbod. SOMA Bedrijfsopleidingen is onderscheidend ten opzichte van andere opleiders omdat zij gericht is op kleine doelgroepen en nichemarkten die voor de andere opleiders commercieel niet aantrekkelijk zijn. De vaste adviseurs van SOMA Bedrijfsopleidingen hebben veel ervaring in de infra-wereld; het team is samengesteld op basis van kennis van de sector en van onderwijs. Daarnaast beschikt het instituut over ongeveer 200 freelance docenten met jarenlange ervaring in de verschillende sectoren waarin het instituut actief is. Het bijwonen van congressen en seminars en het lezen van vakliteratuur draagt bij aan de ontwikkeling van de kennis en kunde van de adviseurs; dat geldt ook voor de jaarlijkse gastdocentendag, met workshops aan de hand van thema's. De adviesvaardigheden van de adviseurs worden onderhouden door middel van trainingen. Nauwe contacten met importeurs en leveranciers borgen de aansluiting bij de nieuwe ontwikkelingen.

Continuïteit

De opleidingsmarkt heeft de afgelopen jaren te lijden gehad onder de economische recessie. SOMA Bedrijfsopleidingen heeft hierop geanticipeerd met het ontwikkelen van trajecten die inspelen op een tijdelijke uitval van de productie binnen bedrijven. Hierdoor heeft men minder last gehad van de recessie en heeft het instituut elk jaar groei gerealiseerd. Het feit dat SOMA Bedrijfsopleidingen de enige aanbieder is van bijvoorbeeld opleidingen voor het bedienen van funderingsmachines is een duidelijk USP van het instituut. Ook de alerte wijze waarop ingespeeld wordt op ontwikkelingen in de markt draagt bij aan de continuïteit. Op grond van het klanttevredenheidsonderzoek, de informatie die tijdens het bezoek verstrekt is en de zorgvuldige bedrijfsvoering acht Cedeo de continuïteit van SOMA Bedrijfsopleidingen voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

'Een leven lang leren' maakt SOMA waar. Beginnende beroepsbeoefenaars kunnen bij de grote zus, het SOMA College, beginnen met hun loopbaan en SOMA Bedrijfsopleidingen pakt de scholing en verdieping van kennis daarna verder op. Het opleidingsinstituut geeft met haar unieke formule dagelijks invulling aan een leven lang leren. De opleidingen die SOMA Bedrijfsopleidingen aanbiedt, komen via twee routes tot stand. Ten eerste worden er op vragen vanuit de markt maatwerktrajecten ontwikkeld die bij herhalingsvragen worden omgebouwd tot reguliere trajecten (van maatwerk naar open inschrijving). Een tweede bron voor het ontwikkelen van opleidingen komt ook vanuit de bedrijven maar loopt via het kenniscentrum voor de bouw en infra waar werkgevers, werknemers en onderwijs afspraken maken over opleidingen en de inhoud daarvan. Op basis van deze zogenaamde kwalificatiedossiers worden vakopleidingen ontwikkeld, veelal meerjarige opleidingen, die worden afgesloten met een erkend examen. Daarnaast is het uitstekend geoutilleerde pand, omringd door een uitgebreid oefenterrein en gelegen op het Bouw & Infra Park in Harderwijk eveneens een goed voorbeeld van de praktijk en bedrijfsgerichte instelling van SOMA Bedrijfsopleidingen.

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