

# Klanttevredenheidsonderzoek

## Segment Opleidingen

20-07-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Segment Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

# 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.

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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				43%	57%
Opleidingsprogramma				43%	57%
Uitvoering				29%	71%
Opleiders				29%	71%
Trainingsmateriaal		14%	14%	43%	29%
Accommodatie②					
Natraject③		14%	14%		29%
Organisatie en Administratie				43%	57%
Relatiebeheer④			14%	29%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding		14%		29%	57%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	57%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
- ③ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Segment Opleidingen (hierna Segment genoemd) doet al langere tijd zaken met het bureau. Enkel vertellen: "De hele cyclus bij Segment loopt al sinds 2014", "Segment heeft al heel veel voor ons gedaan. Wij kiezen hen vooral vanwege de goede docenten", "Segment wordt hier voor allerlei dingen gebruikt. Ze behoren al jarenlang tot onze favorieten. Wij kennen hen als een prettige organisatie waarmee het goed afspraken maken is" en "Wij hoorden dat onze bezwaarschriftafdeling cursussen 'Juridisch schrijven' afnam bij Segment en heel tevreden was. Toen we de directeur uitnodigden voor een gesprek, bleek Segment bij de overheid een grote en bekende naam te zijn. Ze hadden veel dingen in huis die wij wilden." Een ander voegt nog toe: "Ik had een keer een cursus gevolgd bij een zeer capabele en innemende docent. Die werkt nu voor Segment. Toen ik mijn vraag aan hem voorlegde, liet hij weten zelf niet de geschikte persoon te zijn. Hij verwees mij naar een collega die erg goed is bevallen."

Over het voortraject zijn alle referenten dan ook goed te spreken. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever: "Er is goed uitgevraagd waar de cursus voor bedoeld was en hoe hij volgens ons in elkaar moest zitten" en "De intake was met de directeur. Hij heeft veel aandacht besteed aan onze maatwerkwensen en kwam zelf ook met goede ideeën. Vervolgens heb ik nog gemailld met de docent over de punten die wij behandeld wilden hebben." Een referent voegt nog toe: "De docent heeft zich enorm goed ingelezen en voorbereid. Daar heeft hij erg veel tijd in gestoken."

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. De inhoud van het programma beantwoordt aan de wensen van de opdrachtgever en is in overeenstemming met de mondelinge afspraken over inhoud en prijs. "Het was een nette offerte, kort en bondig", "De offerte was goed, heel erg op maat", "Alle gegevens zoals benodigdheden, locatie, evaluatie en kosten waren goed uitgesplitst", "Wij hadden nog, voordat wij een aanbieder hadden gekozen, om een offerte gevraagd. De offerte van Segment viel op doordat deze vrijwel helemaal tegemoet kwam aan al onze eisen" en "De offerte van Segment was compleet en gedetailleerd genoeg. Hij sloot precies aan bij wat wij wilden en blijkt achteraf te kloppen met wat er in werkelijkheid is geboden." Indien gewenst, is er nog voldoende gelegenheid om het programma aan te passen: "Na levering van de offerte heeft er een vervolgesprek plaatsgevonden. Wij hebben vervolgens nog materiaal aangeleverd, waarna de verdere uitwerking tot stand is gekomen."

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De overgrote meerderheid van de referenten geeft op dit onderdeel de hoogst mogelijke score, terwijl twee referenten een score 'tevreden' toekennen. De opleidingen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen wat betreft maatwerk, interactief gehalte en relevantie voor de werksituatie. Een greep uit de reacties: "Er is goed ingegaan op onze maatwerkwensen. Alleen de onderdelen die wij belangrijk vonden, zijn behandeld. Alle vragen zijn beantwoord. De meeste casussen waren afkomstig uit de praktijk van onze organisatie", "De inhoud en de werkwijze met vragen en opdrachten zijn goed bevallen", "De ene groep was wat actiever dan de andere, maar dat komt niet op het conto van de docent. Alle cursisten kwamen ruimschoots aan hun trekken wat betreft interactie" en "Er is gebruik gemaakt van zowel casuïstiek van ons als van hen. Groepsopdrachten zijn afgerond met plenaire behandeling. Er werd goed aangesloten bij de deelnemers."

### **Opleiders**

Ook aan de opleiders kent tachtig procent van de referenten een score 'vijf' toe en twintig procent een score 'vier'. Men is zowel goed te spreken over de kennis en didactische vaardigheden van de docenten, als over hun persoonlijke kwaliteiten: "Het zijn praktijkmensen die zó een casus oplepelen", "De docent was uitstekend op de hoogte en didactisch erg goed. Hij bracht het op een leuke manier, afwisselend tussen vakinhoudelijke informatie, eigen inbreng en een beetje humor. Het was leerzaam en ging er ontspannen aan toe", "Hij was in staat de theorie zeer dicht bij de praktijk te brengen. Dat sprak de medewerkers erg aan" en "De docent was krachtig en van het type no-nonsense. Precies wat we nodig hadden." Enkelen voegen ieder nog toe: "Ik moet zeggen: de docent stond voor een moeilijke opgave. Er waren beginners bij maar ook mensen met juist heel veel kennis. Hij ging heel handig om met dat niveauverschil", "De docent kon prima schakelen. Ook bij het management vond hij goed aansluiting. Je kon merken dat hij veel ervaring had bij organisaties als de onze" en "De docent weet aan de bestuurlijke- maar ook aan de organisatorische kant wat er toe doet. Hij heeft lang in het sociaal domein gezeten en laat een brede kennis zien. Zijn kracht zit hem in de voorbereiding. Zelfs op zondagavond kon je nog een mailtje van hem verwachten."

### **Trainingsmateriaal**

Met uitzondering van één toegekende 'drie' en één 'twee' roept het trainingsmateriaal uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit cursusmappen en digitale lesstof. De inhoud en uiterlijke presentatie voldoen voor de (zeer) tevreden gestemden in grote lijnen goed. In veel gevallen is er sprake van op maat gemaakt materiaal. Enkele referenten: "Het materiaal zag er netjes uit en ook inhoudelijk was er niets mis mee", "We kregen de presentatie zowel op papier als digitaal", "De cursusmap was speciaal voor ons samengesteld en bevatte alleen onderwerpen die relevant waren" en "Al onze documenten en rapportages werden gevolgd. Er is bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een kadernota met speerpunten en maatschappelijke doelstellingen."

Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: "De lay-out van de sheets deed een beetje druk aan." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "We willen aantekeningen maken en hebben de lesstof daarom graag op papier. In plaats daarvan kregen we het materiaal digitaal aangeboden. We moesten het zelf uitprinten." Degene die zich ontevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: "We hebben alleen kopieën van de presentatie ontvangen. Het is jammer dat we geen reader hebben gekregen, voor verdieping vooraf en als naslagwerk."

### **Accommodatie**

Vanwege het in-company karakter van de opleidingen kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

### **Natraject**

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Twee referenten zijn zeer tevreden, één iemand is neutraal gestemd en één ander is ontevreden. Drie geïnterviewden kennen geen score toe, omdat de opleiding nog niet is afgerond of omdat er geen of nauwelijks sprake is/was van een natraject. Aan sommige opleidingen is een examen verbonden. Een referent vertelt: "Het examen was snel nagekeken en de deelnemers kregen meteen de cijfers. We hebben nog gevraagd om schriftelijke feedback. Ook die is meteen gegeven." Soms evalueren docent en/of accountmanager mondeling of telefonisch met de opdrachtgever. "Ik heb eerst met de docent gesproken en daarna is onze contactpersoon er nog op teruggekomen", aldus een geïnterviewde. Niet alle referenten bevestigen dat er geëvalueerd wordt. Een tevreden gestemde zegt in dit verband: "Wij evalueren niet meer met Segment en vinden dat geen gemis. Wij gaan ervan uit dat het goed is." Voor de neutraal gestemde is het ontbreken van een evaluatie reden om een score 'drie' te geven. Degene die zich niet tevreden toont, licht zijn score als volgt toe: "Het certificaat heeft erg lang op zich laten wachten. Ik heb geen samenvatting gekregen van de evaluatieformulieren en ook geen gesprek met de accountmanager." Enkeligen geven aan dat er sprake is van opvolging: "Vanwege de positieve reacties hebben we de cursus nog twee keer laten herhalen" en "Het is een hele cyclus van trainingen geworden. Het is organisatie-breed uitgezet." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen reageert men onder andere als volgt: "Ze hebben het goed gedaan. Bij een deel van de collega's heeft het geleid tot bewustwording, voor anderen was het een mooie opfriscursus. De meesten vonden het heel interessant", "De cursus maakte deel uit van een groter geheel, dus het is moeilijk te beoordelen wat precies het effect is. Maar ik weet zeker dat het de moeite waard is geweest" en "We hebben er ontzettend veel aan gehad. Er is door de hele organisatie heen één lijn getrokken wat betreft planning en control."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men (zeer) tevreden. Enkele reacties: "Ze hebben hun zaken prima op orde. Ze zijn goed bereikbaar en je krijgt snel een reactie op je mails. De lessen beginnen op tijd. Het voor- en natraject zijn goed verzorgd", "De offerte kwam op tijd. De afstemming is goed" en "Alles is naar wens: de offerte, de facturering, de bereikbaarheid. Ze houden zich goed aan de afspraken. Ik hoef nooit ergens achteraan te bellen." Een referent voegt nog toe: "De meeste zaken worden rechtstreeks met de docent afgehandeld. Hij is mijn eerste aanspreekpunt. Dat werkt erg prettig zo." Samengevat: men is tevreden over de bereikbaarheid van BK, het tijdig sturen van de informatie en het nakomen van gemaakte afspraken.

### **Relatiebeheer**

Van de vijf referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er vier (zeer) tevreden en geeft er één een score 'drie'. Segment houdt zijn klantenkring langs digitale weg op de hoogte van het opleidingsaanbod. De opdrachtgever wordt zo nu en dan benaderd door een accountmanager. Enkeligen merken ieder op: "Wij krijgen regelmatig nieuwsbrieven en cursusaanbiedingen via mail. Daar heb ik mij ooit voor aangemeld. Soms belt onze vaste contactpersoon" en "De docent neemt af en toe contact op en dat is prima zo. Aan meer contact heb ik geen behoefte. Ik weet hen te vinden als ik hen nodig heb." Een ander voegt nog toe: "Ik communiceer nog steeds een intensief met een van de docenten." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De mailing over het opleidingsaanbod is niet aangepast aan onze behoeften. Ik krijg gewoon weer een aankondiging van een cursus die we net hebben afgenomen." Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één toegekende 'twee' zijn de reacties ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding positief: "Het is redelijk prijzig maar ik heb liever een goede cursus die wat duurder is, dan een goedkoper van mindere kwaliteit. Ik vind hen trouwens niet megaduur", "Het is duur maar dat heeft ons er niet van weerhouden", "De directie moppert weleens, maar je haalt voor dat geld wel wat binnen", "Vergeleken met die van andere bureaus is de prijs-kwaliteitverhouding bij Segment goed" en "Wij hebben een aanbesteding gedaan bij vier bureaus. Over drie daarvan waren we inhoudelijk goed te spreken, maar de lagere prijs bij Segment gaf de doorslag." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik ben tevreden over de kwaliteit maar toch vind ik Segment erg duur. In mijn oordeel betrek ik ook het feit dat er voor dat geld niet de moeite is genomen voor een eindevaluatie."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Segment zijn alle referenten (zeer) tevreden gestemd. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, spreekt men allereerst zijn waardering uit over de docenten: "Het zijn kwalitatief goede trainers. Ze hebben de kennis die nodig is ruimschoots in huis en kunnen het goed overbrengen", "De kwaliteit van een training wordt bepaald door die van de docent. Deze persoon heeft enorm veel praktijkervaring en weet goed aan te sluiten bij de doelgroep" en "De docenten roepen hier door de jaren heen steeds weer positieve reacties op." Ook het maatwerk oogst veel lof: "Ik vond dat ze heel goed onze behoeften hebben doorgesproken. Ik had aanvankelijk wel een idee hoe ik het wilde hebben, maar door er langer over te praten is het nog meer maatwerk geworden dan ik had verwacht" en "Het goed luisteren in het voortraject, het afstemmen op onze wensen en het overleggen met de docent maken Segment tot een voor ons favoriete partij." Een referent voegt tot slot nog toe: "Ik voel mij speciaal bij hen. We hebben al zo lang contact. Het voelt vertrouwd." Desgevraagd tonen allen zich zonder meer genegen de maatwerkopleidingen van Segment aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject <sup>②</sup>				40%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie				20%	80%
Natraject <sup>③</sup>			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie <sup>④</sup>				40%	50%
Relatiebeheer <sup>⑤</sup>				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding <sup>⑥</sup>		10%		40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.  
 ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.  
 ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.  
 ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.  
 ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Enkele respondenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Segment lichten hun keuze voor het bureau ieder als volgt toe: "Segment heeft een goede naam en kwalitatief goede instructeurs", "Hun opleidingsaanbod kwam mij toevallig onder ogen. Het programma sprak mij aan", "Een collega van mij heeft onderzoek gedaan. Wat Segment bood, sloot het best aan bij onze vraagstukken" en "Er zijn maar weinig aanbieders op het gebied van leerlingenvervoer. Dit kwam ons qua prijs en locatie goed uit. Het was bovendien een basiscursus: net wat we zochten." Enkelen voegen ieder nog toe: "Segment is voor ons een voorkeursleverancier voor korte cursussen" en "Wij doen al langer zaken met hen. We hebben ook weleens maatwerk afgenomen. Ik ben heel tevreden over hun deskundigheid en praktijkgerichtheid." Het voortraject roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De aanmelding verloopt vlot en naar wens: "Wij hadden een dringend tekort aan kennis. Gelukkig konden we heel snel terecht" en "Je kunt je aanmelden via internet en krijgt vrij snel een bevestiging." In veel gevallen wordt er vooraf lesmateriaal beschikbaar gesteld. Ook wordt er soms voorwerk verwacht van de deelnemer.

Enkele geïnterviewden: “Bij de uitnodiging zat een link naar een website met achtergrondinformatie”, “We kregen leesvoer en opdrachten die je kon maken en die in de les zouden worden besproken” en “We konden van tevoren casussen aandragen.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de mailing wordt gepresenteerd. De inhoud van het programma is naar hun mening uitgebreid en juist: “De documentatie was goed”, “Alles stond er in en het klopte ook met de werkelijkheid”, “De doelgroep en de doelstellingen stonden duidelijk omschreven” en “Er werd heel uitgebreide informatie gegeven over de onderwerpen.” De prijsopgave is eveneens correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn allen goed te spreken. Zeventig procent van de referenten kent hier zelfs de hoogst mogelijke score toe. Men is tevreden over de interactie en de praktijkgerichtheid: “Het was heel interactief met een klein groepje. Er werd een duidelijke structuur aangehouden maar er was ook plenty tijd om vragen te stellen” en “Je kon reageren naar aanleiding van de algemene casussen maar ook vraagstukken voorleggen vanuit je werk. Ik heb bijvoorbeeld een casus ingebracht waar ik moest kiezen tussen goedkeuren of afwijzen. Aan de feedback heb ik veel gehad.” Ook het niveau is naar wens: “Het niveau lag niet te hoog. Ik kon het goed volgen” en “Vooral als je nog geen ervaring had, zoals ik, was de cursus heel leerzaam. Je werd helemaal meegenomen in de voorbeelden.” Een referent voegt nog toe: “De groepsopdrachten stelden je in de gelegenheid om iets te leren van vakbroeders uit andere delen van het land.” Er is veel lof voor het actueel gehalte van de lesinhoud: “Het ging goed in op ontwikkelingen die er spelen rond burgerzaken” en “Er zijn heel veel dingen gaande in de wereld van de evenementen. Er worden behoorlijk wat eisen gesteld. Er is in de training veel aandacht besteed aan de tactische aspecten en aan wat juridisch wel en niet kan.”

### **Opleiders**

Ook over de opleiders is men (zeer) positief. De tevredenheid gaat uit naar zowel de kennis als de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de opleiders. Tevens over hun praktijkervaring is men te spreken. Een greep uit de reacties: “De docent was heel enthousiast. Hij luisterde en beantwoordde de vragen goed”, “De docent had heel veel kennis van zaken en kon het goed overbrengen”, “Hij was goed op de hoogte en didactisch voldoende onderlegd”, “De docent was aardig. Hij kon boeiend vertellen en gaf goede tips”, “De opleider gaf veel praktijkvoorbeelden. Het was een cursusleider in hart en nieren” en “De docenten waren theoretisch zowel als didactisch goed geschoold. Ze hadden een grote mate van praktijkervaring. Eén van hen was jurist met een ruime ervaring bij het hoger kader van Amsterdam. Het was niet de eerste de beste. Hij was destijds namens de burgemeester verantwoordelijk geweest voor de veiligheid rond de inhuldiging.”

### **Trainingsmateriaal**

De helft van de referenten kent het trainingsmateriaal een score ‘vier’ toe; de andere helft geeft het een ‘vijf’. Het materiaal bestaat uit boeken, mappen en digitale lesstof. Het is inhoudelijk goed en daarmee ook geschikt als naslagwerk. Enkelen vertellen: “De casussen in de map zijn fictief, maar goed gelinkt aan de praktijk”, “We kregen een map met wetsartikelen en casussen. De map is goed als naslagwerk te gebruiken. We hebben ook de PowerPointpresentaties ontvangen”, “Ik pak de sheets er regelmatig nog eens bij” en “De boeken liggen hier als naslagwerk voor iedereen die behoefte heeft om ze te raadplegen. Dat zegt genoeg.” Enkelen zetten nog wel een kanttekening: “De cursusmap was goed, maar er had nog wel iets meer tekst bij gekund”, “De kopieën waren relevant maar de informatie was wel minimaal” en “Een boekje erbij, naast de sheets, zou wel handig zijn geweest.”

### **Accommodatie**

Ook over de accommodatie is men tevreden en in overgrote meerderheid zelfs zeer tevreden. Enkele reacties: “Het is goed te bereiken en makkelijk te vinden, zo vlakbij het station in Utrecht”, “De catering was zeer verzorgd. In de theepauze een corner met snoepjes en een fantastische lunch” en “De lesruimte was fijn. We zaten lekker hoog, zodat je niet afgeleid werd door activiteiten buiten. Er was voldoende frisse lucht. Er werd regelmatig gepauzeerd en de catering was super!” Eén referent plaatst nog een kritische noot: “Er was te weinig ruimte om onze laptops te gebruiken.”

### **Natraject**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die hun mening op dit punt uitspreken (zeer) tevreden over het natraject. Slechts een enkeling meent zich te herinneren een certificaat van deelname te hebben ontvangen. In de regel wordt er een evaluatieformulier ter invulling uitgereikt. Meerderen geven aan dat de docent zijn contactgegevens beschikbaar heeft gesteld om de cursisten in de gelegenheid te stellen naderhand nog vragen te stellen. Ook is er sprake van het nazenden van materiaal: “De docent heeft nog heel veel materiaal nagestuurd, zoals hij had beloofd”, “Hij heeft mij naderhand nog gemaild met voorbeelden van uitspraken” en “We konden de docent bellen of mailen met vragen. Ik heb daar gebruik van gemaakt en goede feedback gekregen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze hebben nog bij ons nagevraagd of we een certificaat wilden. De meerderheid wilde dat, maar ik heb nog steeds geen certificaat ontvangen.” Eén referent kent dit onderdeel geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft. Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Er zijn dingen behandeld die ik echt nodig had. Het zit nu allemaal in mijn hoofd”, “Het is altijd prettig om te worden meegenomen in nieuwe ontwikkelingen”, “Ik heb heel wat juridische kennis over evenementen opgedaan”, “Het is goed om je kennis weer even op te frissen en te weten waar je dingen kunt vinden” en “De cursus was erg geschikt voor beginners zoals ik. Ik kom nu goed beslagen ten ijs.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten die de organisatie en administratie een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Enkele geïnterviewden merken ieder op: “Je ontvangt snel na aanmelding een bevestiging en krijgt netjes op tijd het lesmateriaal dat je moet bestuderen”, “Wij waren heel laat met aanmelden maar dat was geen probleem. We konden nog gewoon meedoen” en “De docent was netjes op tijd. De ontvangst was keurig verzorgd.” Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. De meeste referenten ontvangen met enige regelmaat een mailing over het opleidingsaanbod. “Je krijgt heel frequent het opleidingsaanbod onder ogen”, “Ik zie wekelijks een nieuwsbrief voorbij komen. Dat drukt je steeds weer even met je neus op de actualiteit”, “In de nieuwsbrief staan soms best interessante onderwerpen. Ik haal er uit wat voor mij van belang is” en “Ze brengen je op de hoogte van nieuwe jurisprudentie over uiteenlopende onderwerpen zoals persoonsgegevens en waterpijp-café’s. Dat triggert je dan soms om weer een nieuwe cursus te volgen.” Eén referent kent geen score toe, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen die op dit onderdeel een oordeel geven, goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij zeggen onder meer: “Het is veel geld, maar alle opleidingen zijn nu eenmaal duur en ik vond het een goede training”, “Het is wel duur maar dat schijnt normaal te zijn”, “Segment steekt niet ongunstig af bij de rest” en “De prijzen zijn marktconform.” Degene die een score ‘twee’ toekent, geeft hiervoor de volgende reden: “Ik vind het toch wel heel erg veel geld per persoon per dag.” Drie referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen tonen alle referenten zich tevreden of zeer tevreden over de open opleidingen van Segment. Men is met name positief over de opleiders: “De docent is heel bekend met het onderwerp en kan goed aan de hand van voorbeelden toelichten wat er zich in de markt afspeelt”, “Vooraf de grote kennis van de docent was prettig”, “De manier waarop de cursusleider casussen behandelde sprak mij enorm aan”, “Hij vertelde heel duidelijk en was goed te volgen” en “De leraar vertelde heel enthousiast. Hij bracht het vol passie over.” Men is ook lovend over de praktijkgerichtheid van de trainingen en de mate van interactie: “De praktijkvoorbeelden waren heel actueel”, “Het is heel interactief. Je kunt zelf met dingen komen. Het programma wordt niet te strak aangehouden maar er wordt ingespeeld op de eigen inbreng van de deelnemers”, “Het is vooral heel erg praktijkgericht. Je leert dingen die je goed kunt toepassen” en “De cursus sloot precies aan bij wat wij ervan verwachtten. Het heeft ruim voldoende opgeleverd.” Allen zijn zonder meer bereid de open opleidingen van Segment aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Segment Opleidingen op 20-07-2017.

### Algemeen

Segment is een netwerkorganisatie van vakinhoudelijke en veranderkundige professionals voor en door gemeenten. Zo'n 150 freelance trainers en 50 zelfstandige samenwerkingspartners maken daar deel van uit. De belangrijkste doelstelling van Segment is de kwaliteit van het openbaar bestuur te verbeteren. Het bureau biedt zowel kennistrainingen, gericht op de meest actuele wet- en regelgeving, als vaardigheidscursussen aan. Een gedegen voortraject vormt de basis voor het aanscherpen van de wensen van de opdrachtgever. Tijdens de uitvoering zoomt men nadrukkelijk in op de dagelijkse praktijk waar professionals binnen gemeenten mee te maken krijgen. Maatwerktrainingen, in-company trajecten, trainingen met een open inschrijving en e-learning modules zijn in het totale aanbod opgenomen. Het gesprek vond plaats met de heer N. van Dijk (directeur).

### Kwaliteit

Trainers worden al direct bij het voortraject betrokken zodat er ook inhoudelijk geschakeld kan worden. Zij zijn daarmee deels verantwoordelijk voor het maken van de lesplannen en de invulling van het programma. Aan de hand van een gestandaardiseerde procedure wordt dit proces ingezet. Voor aanvang van een traject moeten docenten een aantal zaken helder hebben zoals de doelstelling, de aanpak en de inzet van diverse werkvormen. Daarbij integreert men bijvoorbeeld de inzet van acteurs maar ook de meest actuele en geavanceerde digitale technieken. Trainers zijn vaak nog in de praktijk werkzaam waardoor zij goed zicht hebben op veranderende markt vraagstukken. Allen hebben een (basis) docententraining doorlopen die, vanaf 2015, jaarlijks een update van één dag kent. Voor deze interne cursussen beschikt men over een vaste trainer die zeer ervaren is. Daarnaast zitten docenten meerdere keren per jaar met elkaar om de tafel in het kader van productontwikkeling en interne kennisoverdracht. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zowel met deelnemer als met de opdrachtgever. Ook daarbij hanteert men een geüniformeerd en gedigitaliseerd systeem. Borging en rendement van het ingezette traject worden daarin eveneens meegenomen aan de hand van een aantal gedefinieerde speerpunten.

### Continuïteit

Segment anticipeert zo maximaal mogelijk op veranderende behoeften. Zelfsturing vormt ook binnen gemeenten een belangrijk thema. Dat impliceert dat er andere eisen aan de professionals worden gesteld en zij zich niet alleen op kennis maar vooral ook op vaardigheden moeten bekwamen. En dat betekent eveneens dat Segment de interne organisatie op een andere manier gaat inrichten om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de eisen ten aanzien van de professionaliteit. Daarnaast is Segment bezig om alle trainingen om te zetten naar een digitale leeromgeving waarvan veel op dit moment al gerealiseerd is. Daarbij kijkt men nadrukkelijk naar belangrijke informatiebronnen die de meest actuele en specifieke kennis in huis hebben. De projectleiders zetten de cursussen om en de docenten leveren een actieve input om het verder in te richten. Naast Segment Opleidingen (gericht op de kenniscomponent) heeft men ook Segment Inspireert in het leven geroepen; gericht op vaardigheidstrainingen en attitudeverandering. Segment geeft daarmee aan een 'gemeente brede opleider' te zijn die zowel op kennis als op vaardigheidscomponenten professionals continu weet te inspireren en begeleiden. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Segment voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Naast de kwaliteiten van de trainers, zoals deze in het voorliggende rapport worden omschreven, weet Segment ook de praktijk van alledag goed te benaderen door een vloeiende transitie van theorie naar dagelijkse werkzaamheden. Dat wordt mede bewerkstelligd door de inbreng van aansprekende voorbeelden van de docenten alsmede het actief opvragen van eigen casuïstiek van de deelnemers. Binnenkort lanceert men een vernieuwde website die nog beter aansluiting moet gaan genereren op de huidige tijdgeest. Dat maakt dat Segment al jaren als een deskundige en betrouwbare partner wordt gezien.

## 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 Corporate

Deze 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](http://www.cedeo.eu)