

Klanttevredenheidsonderzoek

ARTRA Arbeidsmarkttrainingen

02-08-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ARTRA Arbeidsmarkttrainingen 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	12

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 jaaromzet 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				60%	40%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤			20%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	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 opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van ARTRA Arbeidsmarkttrainingen (hierna afgekort tot ARTRA) doet al langere tijd zaken met de opleidingsaanbieder. Enkelen vertellen: "We werken al langere tijd samen. Het bevalt goed. Alles wordt waargemaakt", "Wij nemen al meer dan 10 jaar opleidingen bij hen af. ARTRA is een heel betrouwbare partner" en "Wij zijn dik tevreden. Het slagingspercentage is hoog. Als er iets aan de hand is, wordt het meteen opgepakt." Op de vraag hoe men (destijds) bij ARTRA terecht is gekomen, antwoordt men onder meer: "Vanwege de naamsbekendheid" en "Een aantal nieuwe collega's kende hen nog van vorige werkgevers" en "Ik heb er jaren geleden zelf een opleiding gevolgd." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. ARTRA is snel van handelen. Er wordt goed doorgevraagd naar, en afgestemd op, de wensen van de opdrachtgever. Men krijgt voldoende informatie over de werkwijze.

Enkele reacties: “Ze komen bij elke training langs om de wensen op te nemen”, “De hele training wordt stap voor stap doorgenomen, afhankelijk van de behoeften van de groep”, “Er is goed naar ons geluisterd”, “Wij konden vlot bij hen terecht. We hebben de onderwerpen uitgekozen die hier van toepassing zijn” en “De trainer is langs geweest om kennis te maken, de cursusinhoud uit te leggen en mij wegwijs te maken. Ik vond het heel bijzonder. Ik heb ook informatie gekregen over de inhoud en wat het betekent als je de cursus hebt gevolgd.” Een referent voegt nog toe: “De opleiding is vrij standaard van inhoud, maar hij wordt hier op locatie gegeven. Eén telefoontje en het is geregeld.” Ook de informatievoorziening naar de deelnemers voldoet aan de verwachtingen. Iemand zegt in dit verband: “Als de opleiding bijna van start gaat, stuurt ARTRA de deelnemers een link en lesmateriaal.” Aan goed vooronderzoek door ARTRA ontbreekt het niet. Een referent: “Het was goed te merken dat de docent zich had ingelezen op onze website.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er positief over. Men kan zich goed vinden in de omschrijving van de inhoud. Een greep uit de reacties: “De offerte zag er netjes uit. Alles stond er goed en overzichtelijk in”, “Het lesprogramma was duidelijk omschreven”, “Het programma stemde overeen met de vraag vanuit de groep zoals die was doorgesproken” en “Het stond direct goed op papier. We hebben niet meer hoeven overleggen naar aanleiding van het concept.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft over het opleidingsprogramma geen oordeel, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Negen van de tien referenten kennen de uitvoering de hoogst mogelijke score toe; één persoon geeft een score ‘tevreden’. Een zeer tevreden gestemde: “We hadden zoveel belangstelling en goede feedback dat we een extra cursus hebben moeten inlassen. Dat is nog nooit voorgekomen!”. Men beoordeelt de trainingen als interactief, praktijkgericht, diepgaand genoeg en goed op maat gemaakt. Men vertelt: “Iedereen was lovend en enthousiast”, “Er zat ruim voldoende diepgang in”, “De mensen zitten met een laptop op schoot en kunnen aangeven wat ze willen”, “Het sluit prima aan op de realiteit. Ze krijgen wat lesstof en een presentatie via een beamer. Daarna is er tijd om vragen te stellen”, “Het programma is goed voorbereid en interactief, met rollenspellen, casussen en veel eigen inbreng. Er wordt echt nagedacht over de doelgroep” en “Er zit een stukje telefonische acquisitie in de training en ook LinkedIn komt aan bod. Er wordt gebruik gemaakt van een professionele acteur. Al met al is het heel compleet.”

Opleiders

Ook over de opleiders zijn allen tevreden en (in meerderheid) zeer tevreden. Ze beschikken over voldoende kennis van zaken: “Je kon de docent alles vragen. Als hij het antwoord niet direct wist, kwam hij er later nog op terug”, “Hij is heel vakbekwaam” en “De trainer heeft heel veel kennis in huis. Hij weet prima bij ons aan te sluiten.” Ook qua persoonlijke en didactische kwaliteiten voldoen de opleiders ruimschoots aan de verwachtingen: “Volgens de deelnemers was de docent heel enthousiast en ook nog gezellig”, “De verschillende docenten waren heel positief en hadden veel didactische vaardigheden in huis”, “Hij nam de groep goed mee en kon het goed uitleggen”, “Het was een aardige, leuke trainer die het goed kon overbrengen” en “De trainer presenteerde die taaie stof op een heel leuke manier, met casussen en goede voorbeelden. Zowel de directie als het personeel was onder de indruk.” Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: “De trainer maakte wel wat veel grapjes over Zeeuws-Vlaanderen. We werden een beetje als een achtergebleven gebied weggezet” en “We hebben jarenlang een vaste trainer gehad die erg bij ons betrokken was. De nieuwe trainer mist de aansluiting met de praktijk een beetje. Hij is overigens wel bereid om zich erin te verdiepen.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men unaniem positief. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving aan de wensen. Het wordt ruim op tijd toegestuurd. Het is goed als naslagwerk te gebruiken. Enkele reacties: “Het materiaal ziet er heel netjes uit. De theorie is duidelijk en helder omschreven, zodat het voor iedereen te begrijpen is. De Poolse collega’s komen ook goed mee”, “Het materiaal draagt bij aan het begrijpen van de lesstof”, “We hebben de presentatie gekregen zodat we alle informatie kunnen teruglezen. Die wordt trouwens ook nog digitaal nagestuurd” en “De map is goed als materiaal voor de eigen workshops te gebruiken.” ARTRA maakt gebruik van een online omgeving: “We kregen opdrachten online.” In sommige gevallen is er sprake van maatwerk: “Iedereen krijgt een persoonlijke map” en “In de map zitten algemene dingen, maar hij is ook voor een deel aan ons aangepast.”

Accommodatie

Omdat er uitsluitend sprake is geweest van in-company trainingen, geeft geen van de referenten op dit onderdeel een score.

Natraject

Allen die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Soms is er sprake van een extern examen. De examenvoorbereiding door ARTRA voldoet naar de mening van de referenten goed. Een opdrachtgever: "Tot voor kort kreeg ik de cijferlijsten, maar vanwege de privacywetgeving heb ik gezegd dat ik daar geen prijs op stel." In een enkel geval wordt een certificaat van deelname uitgereikt. In de regel vindt er een eindevaluatie met de opleider plaats. Men vertelt: "Er is goed geluisterd naar onze feedback" en "De docent heeft bij de evaluatie nog wat tips gegeven", lichten enkelen toe. Men spreekt waardering uit voor de mogelijkheid die wordt geboden om na afloop van de opleiding nog contact op te nemen met de docent: "De docenten zijn altijd nog wel benaderbaar voor vragen", aldus een referent. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men onder meer als volgt: "Wij konden meteen mee aan de slag", "De deelnemers kunnen de kennis goed gebruiken in de praktijk", "We hebben veel gehad aan de tips over wervend schrijven", "Alle neuzen staan weer dezelfde kant op. Ik merkte dat mensen ineens het woordgebruik in hun LinkedIn profiel hadden aangepast. Ik check ook altijd de tevredenheid onder de medewerkers. Die was erg groot" en "De reactie van de bestuurders was erg positief. We gaan ermee aan de slag." Men is tevreden over de slagingspercentages. "Onze mensen behalen standaard het SEU examen", vult een geïnterviewde nog aan.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de accuratesse, de telefonische en elektronische bereikbaarheid en de informatievoorziening: "Het zijn heel nette contacten. Alles wordt waargemaakt", "Ze houden zich goed aan de afspraken en zijn altijd bereikbaar", "Als ik iets vraag, heb ik binnen een uur antwoord. Als er nog niet voldoende mensen zijn, doen ze hun best om mij informatie te geven over wat er gaat gebeuren" en "Ze zijn altijd zeer vriendelijk." Een referent voegt nog toe: "Wij plannen onze opleidingen een jaar van tevoren en zetten die op de website. Dat gaat prima. Als de opleiding van start gaat, stuurt ARTRA de deelnemers een link en lesmateriaal. Alles wordt zeer zorgvuldig afgehandeld. Ook de facturering heeft nooit correctie nodig."

Relatiebeheer

Zeven van de negen referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Twee personen geven een score 'drie' en één ander heeft geen mening, bij gebrek aan informatie. Meerderen geven aan te beschikken over een vaste accountmanager. ARTRA verstuurt een nieuwsbrief en nodigt relaties uit voor evenementen. Men vertelt: "Wij plegen geregeld een telefoontje. Het contact is erg goed te noemen", "Ik krijg zo nu en dan een mailtje met aanbiedingen" en "We hebben geregeld gesprekken en worden getipt over opleidingen." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik ben niet tevreden maar ook niet ontevreden. Ik hoor niet veel van hen maar heb er ook geen behoefte aan" en "Ze laten het relatiebeheer aan de trainer over. Ik zie nooit een accountmanager. Dat zou ik wel op prijs stellen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn over de prijs-kwaliteitverhouding tevreden tot zeer tevreden. Men zegt: "Ik krijg van de vestigingsmanagers geen klachten", "Het kostte wel iets, maar volgens mij hebben we waar voor ons geld gekregen", "Ze zijn vrij coulant, als er eens een persoon meer meedoet", "De prijs-kwaliteitverhouding is gewoon goed", "Je betaalt mede voor de naam, maar die maken ze dan ook waar" en "Als je ARTRA vergelijkt met andere aanbieders, dan krijg je bij ARTRA wat meer voor hetzelfde bedrag, bijvoorbeeld een extra lesdag en een acteur."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van ARTRA zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, toont men zich vooral lovend over de specialistische kennis die ARTRA in huis heeft: “Ze hebben alle kennis over het uitzend vak waar wij behoefte aan hebben”, “De inhoud is heel bruikbaar en concreet”, “Het zijn echt specialisten in de uitzendbranche, en heel specifiek op het gebied van wet- en regelgeving. Er is geen vraag onbeantwoord gebleven”, “Zij zijn een van de weinigen die zoveel kennis verzameld hebben” en “Je kunt wel stellen dat zij in dit vakgebied de beste zijn, en dat is ook tot uiting gekomen in hun workshop.” Ook is men te spreken over de organisatorische kant van de zaak: “Ze komen hun afspraken goed na” en “Ze denken met je mee. Als het bijvoorbeeld niet lukt om voldoende kandidaten te krijgen, zijn ze altijd bereid de datum te verzetten.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de maatwerkopleidingen van ARTRA aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma②				40%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie③			20%	40%	10%
Natraject			30%	60%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer		10%		70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van ARTRA doen om uiteenlopende redenen zaken met het instituut. Ze werden tot ARTRA aangetrokken door onder andere de goede naamsbekendheid en het flexibele aanbod: "Wij willen dat onze mensen goede papieren hebben. ARTRA staat hoog aangeschreven in de branche", "Zij zijn de grootste expert in de markt", "Ze hebben landelijke dekking en bieden ook opleidingen in de avond aan", "Wij kunnen bij hen op verschillende plekken en momenten terecht. Bovendien kunnen ze ook maatwerk leveren", "We hebben weleens een pilot gehad bij een andere aanbieder, maar dat beviel helemaal niet" en "We horen van onze mensen dat er een prettige vorm van lesgeven wordt gehanteerd. Dat vinden wij het belangrijkste." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en op correcte wijze: "Het aanmelden loopt snel en efficiënt. Ik stuur de coördinator een bestandje met namen en dan wordt het geregeld" en "Ik heb net weer twee mensen opgegeven. Ik merkte dat de manier van inschrijven is veranderd, maar het is zo ook weer prima. Je hebt de keuze uit verschillende locaties en een dag- of avondvariant." Naar het oordeel van geïnterviewden toont ARTRA zich bij de planning flexibel genoeg. "Als het qua timing niet uitkomt, zijn ze heel soepel in het vinden van oplossingen", zegt een referent.

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich op dit onderdeel tevreden tot zeer tevreden. Het programma, zoals het op de website en in de mailing staat, geeft voldoende informatie over de inhoud van de training en overige bijzonderheden. Ook de financiële kant van de zaak is helder. Enkele reacties: “De opleidingen staan duidelijk en overzichtelijk omschreven”, “Je kunt alles netjes terugvinden op de website: de opbouw van de training, de duur en de kosten”, “Het programma is heel compleet. Er staat ook in wat het resultaat is van de opleiding en voor wie hij bedoeld is. Je weet precies waarvoor je je opgeeft” en “Wat er in het programma stond, klopte met hoe de training in werkelijkheid was.” Twee referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma en kennen om die reden geen score toe.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Ze zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk en de afwisseling in werkvormen. Ook over de inhoud zijn ze tevreden. Een greep uit de reacties: “De mensen vinden het leerzaam en leuk”, “De begeleiding was prettig en goed. Er was veel ruimte voor casuïstiek”, “De uitleg was heel duidelijk. Iedereen was enthousiast over de wisselende werkvormen, van plat lesgeven tot rollenspellen en praktijksituaties”, “Alle facetten kwamen aan bod, zoals recht, sociale voorzieningen en tarieven”, “De onderwerpen sluiten goed aan bij wat de SEU vraagt” en “Er werd heel veel kennis gedeeld. Daarbij werd de praktische kant van het geheel niet uit het oog verloren.” De wisselwerking met andere cursisten wordt als positief ervaren: “Het was een diverse groep mensen die allemaal vanuit eigen perspectief praten. Heel leerzaam”, aldus een referent in dit verband. Men voegt nog toe: “Het fijne bij ARTRA is dat zij veel meer klassikaal onderwijs bieden dan de concurrent. Die focust voornamelijk op het e-learning deel.” Degene die niet helemaal tevreden is, geeft de volgende reden voor zijn score: “Op sommige thema’s wisten de docenten het antwoord niet. Daarnaast was het niet mijn doel om inspecteur te worden, maar meer om kennis op te doen van hoe inspecterende instanties ernaar kijken. Daardoor sloot het toch niet helemaal aan. Misschien zou het handiger zijn als er vooraf zou worden geselecteerd op persoonlijke doelstelling.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen zowel om hun (praktijk)kennis als om hun didactische kwaliteiten: “De collega’s zijn zeer tevreden over de docenten”, “De docenten zijn capabel en prettig in de omgang”, “Ze brengen heel veel deskundigheid mee uit de praktijk. Ze zijn didactisch heel vaardig”, “De docent wist waarover hij het had. Hij had vroeger in het veld gezeten en was goed op de hoogte. Hij deed zelf het examen ook nog regelmatig, om bij te blijven”, “Hij was goed in staat om die taak stof over te brengen” en “De docent heeft ervoor gezorgd dat alle thema’s besproken werden. Ook heeft hij gezorgd voor voldoende diepgang. Dit ondanks het feit dat er in het SEU-examen nogal wat triviale vragen voorkomen waarop hij ons toch wel moest voorbereiden. Ook dat deed hij goed.” Enkele zetten ieder nog wel een kanttekening: “De docent had niet op alles antwoord. Hij ging soms een beetje teveel in op individuele problematiek, en op hoe moeilijk het is om alles te weten” en “Ik heb de docent nog wel meegegeven dat hij iets strenger mag zijn tegen mensen die niet goed voorbereid zijn.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is tachtig procent van de referenten goed te spreken; twee geïnterviewden zijn niet helemaal tevreden. Het materiaal bestaat uit mappen en boekjes. Enkele (zeer) tevreden reacties. “De klapper is heel ondersteunend, prettig in het gebruik en geschikt ter voorbereiding op het examen”, “De mappen waren ingedeeld op thema. Er waren ook cao-boekjes over onderwerpen als het verschil tussen ketenregeling en fasetelling. Alleen jammer dat er geen ringband bij zat”, “De syllabus is relevant van inhoud. Hij is goed geschikt als naslagwerk. Ik heb hem laatst nog doorgebladerd.” Men is enthousiast over de digitale leeromgeving: “Je kunt zelf de stof doorlopen en doorlezen, ter voorbereiding op de lessen. Dan leeft het al. Aan het einde zijn er toets-vragen waarmee je je kunt voorbereiden op het examen. Het is een goed voorbeeld van efficiënte blended learning”, “Het is fijn dat je op afstand kunt inloggen” en “Ik krijg als opdrachtgever inzage in de uitslagen van de tussentijdse toetsen.” Degenen die niet helemaal tevreden zijn, geven ieder de volgende reden voor hun score: “We kregen losse mapjes en geen ringband. Lastig om doorheen te bladeren!” en “Er zat geen structuur in. De lesstof kwam in losse delen beschikbaar op de online omgeving. Niet alles wat je nodig had stond daar ook meteen op. Ook waren de oefenopdrachten niet altijd even duidelijk.”

Accommodatie

Vijf van de zeven referenten die de accommodatie een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Twee anderen tonen zich neutraal. “Het ligt heel centraal en is goed te bereiken, zowel per openbaar vervoer als per auto. De catering is prima”, “Het aantal locaties is heel groot. Ik krijg nooit klachten” en “De faciliteiten zijn goed.”, zijn de positieve reacties die over de accommodatie worden gegeven. De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Het centrum van Utrecht is moeilijk te bereiken in de spits” en “Aan onze kant van het land zijn te weinig locaties. Amersfoort is te ver weg. De lesruimte was bovendien wat klein.” Drie van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score, omdat zij er zelf geen gebruik van hebben gemaakt.

Natraject

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. Zeventig procent van de referenten is (zeer) tevreden en dertig procent kent een score ‘drie’ toe. De examinering wordt door een externe partij uitgevoerd. Men is over het geheel genomen positief over de examenvorbereiding door ARTRA: “Je wordt er in de eerste les al op attent gemaakt dat je je op tijd moet aanmelden voor het examen”, “Er gaat veel aandacht naar het oefenen met het soort vraagstelling dat SEU hanteert”, “Alle onderwerpen waarvan ze zeker weten dat die in het examen aan bod komen, worden behandeld” en “Als je vragen hebt tijdens het leren, kun je die altijd nog stellen via het portal. Of je kunt bellen.” Iemand voegt nog toe: “De punten die de kandidaten behalen op hun oefentoetsen worden naar ons teruggekoppeld. Zo zijn we goed op de hoogte van hoe het er voor staat.” De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Een aantal opdrachtgevers geeft aan dat er ook met hen een evaluatie plaatsvindt: “Er wordt een keer per jaar met mij geëvalueerd. Ze luisteren goed naar de feedback die ik hen geef”, “We zitten regelmatig om de tafel om bepaalde dingen te bespreken”, “Ook tussentijds werd er van hun kant gevraagd hoe het ging” en “Wij krijgen een terugkoppeling van de uitkomsten van de evaluaties. Als daar aanleiding toe is, wordt er overlegd met mij.” De neutraal gestemde lichten hun score ieder als volgt toe: “De uitkomsten van de evaluaties worden niet gesplitst naar afnemer. Ik ontvang geen rapportage”, “Wij nemen best veel trainingen af maar er komt niemand langs om te evalueren” en “Voor mensen die zakken voor het examen ontbreekt het volgens mij aan een stukje nazorg. Ook zou er wat meer geoefend mogen worden met echte examentoetsen.” Over het slagingspercentage en de overige resultaten van de trainingen is een grote meerderheid tevreden: “Iedereen slaagt voor het examen”, “De meerderheid slaagt de eerste keer, de rest de tweede keer. Voordat wij onze mensen naar ARTRA stuurden, moesten ze soms vier tot vijf keer examen doen”, “De deelnemers geven aan dat zij het geleerde ook echt kunnen toepassen” en “Ik werk in een niet direct gerelateerde functie. Voor mij was alles nieuw, maar ik heb nu voldoende basiskennis in huis over arbeidsrecht en alles wat daar bij komt kijken.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik heb meer inzicht gekregen in waarom het zo complex is en dat er niet overal antwoord op is, maar verwacht nou niet dat ze je alles vertellen wat je wilt weten. Ze leiden immers hun concurrenten op.”

Organisatie en Administratie

Allen tonen zich (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Men is grotendeels positief over het aantal locaties en tijdstippen waaruit men kan kiezen. De communicatie met ARTRA verloopt naar wens. Sommige opdrachtgevers hebben de beschikking over een vaste contactpersoon. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail levert geen problemen op, evenmin als de facturering. Enkele reacties: “Ze reageren heel snel en alert”, “Als ik vragen heb, kan ik altijd contact opnemen. Het wordt snel en goed opgepakt”, “Ze weten waarover ze het hebben en wie je bent”, “De facturering is op orde en de deelnemerslijsten kloppen. Het portal functioneert vlekkeloos. Er zijn nooit inlogproblemen” en “Alles is netjes geregeld. Ze nemen je veel werk uit handen.” ARTRA toont zich flexibel in het maken en verzetten van afspraken: “Ze houden rekening met onze wensen” en “Komt het qua timing niet uit, dan hoef ik maar even te bellen en ze komen met een werkbare oplossing.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Door ziekte van de docent werd er op het laatste moment iets verzet. Ik kon echt niet gaan en moest heel veel moeite doen om het nog in te halen. Het werd een veel later tijdstip.”

Relatiebeheer

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen positief over het relatiebeheer. ARTRA verstuurt nieuwsbrieven en organiseert evenementen: "Ik zie veel online marketing voorbijkomen", "Ik krijg netjes mail over nieuwe opleidingen", "We krijgen een nieuwsbrief en uitnodigingen voor seminars. Er was er onlangs nog één over het binden en boeien van mensen, met heel goede sprekers. Er waren veel verschillende uitzendbureaus aanwezig" en "Ik heb laatst nog een seminar over AVG bijgewoond. Heel verhelderend. Ze hebben ook een competitie in het leven geroepen voor intercedent van het jaar." Sommigen geven aan te beschikken over een vaste accountmanager, een rol die al dan niet door de docent wordt ingenomen. Zij vertellen: "De docent onderhoudt de relatie op een heel fijne manier. Ik vind het prettig dat we een vast aanspreekpunt hebben", "We kunnen bellen wanneer nodig" en "De contactpersoon reageert vlot als wij vragen of wensen hebben." Anderen zeggen ieder: "We hebben per cursus een andere contactpersoon. ARTRA is makkelijk benaderbaar" en "We worden netjes op de hoogte gehouden via mailing maar we spreken nooit iemand." De toegekende score 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Wij zijn een grote afnemer maar er wordt geen contact met ons opgenomen. Het ontbreekt aan een vaste contactpersoon om eens mee te sparren."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven van de tien referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding; de drie overigen zijn neutraal gestemd. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De prijs-kwaliteitverhouding is gewoon goed", "Gezien de positieve reacties schatten wij de kwaliteit hoog in. Wij betalen niet teveel", "De prijzen zijn goed. Ze hebben een mooi aanbod", "We doen al jarenlang zaken. We weten dat het goed zit" en "Wij houden de prijzen goed in de gaten. Tot nu toe kan ARTRA de test goed doorstaan." De toegekende 'drieën worden als volgt gemotiveerd: Ik vond de opfriscursus vrij prijzig, in aanmerking genomen dat wij al jarenlang veel cursussen afnemen", "Het is best een dure cursus voor zes bijeenkomsten" en "Ik was niet helemaal tevreden over de uitvoering. Daardoor valt de prijs-kwaliteitverhouding voor mij niet heel gunstig uit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bijna alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van ARTRA. Uitzondering vormt één geïnterviewde die de neutrale score toekent, om redenen genoemd bij voorgaande onderdelen. Men is vooral goed te spreken over de specialistische praktijkkennis en de kwaliteit van de kennisoverdracht: "De sterke kanten van ARTRA zijn hun kennis en het feit dat ze dicht bij de praktijk staan", "Ze zijn branche-gerelateerd en daarom zo goed", "Ze hebben veel meer specifieke kennis van de uitzendwereld in huis dan andere partijen" en "De laatste wetgeving wordt goed bijgehouden. De docent weet waarover hij het heeft en brengt het vakkundig over." Verder voegt men nog toe over ARTRA: "Het is een goed geoliede machine", "Ze zijn makkelijk benaderbaar", "De relatie wordt op een prettige manier onderhouden" en "De mensen gaan naar een cursusavond en vertellen hun collega's wat ze geleerd hebben. Met hun enthousiasme steken ze anderen aan!" Desgevraagd brengen enkelen ieder nog wel een verbeterpunt naar voren: "Je mag tijdens het examen een PDF bestand erbij houden. Daarover hebben we het wel gehad in de lessen, maar we hebben er niet mee geoefend. Het lukte mij tijdens het examen dan ook niet om het bestand op mijn type mobiele telefoon te openen" en "De landelijke dekking blijft een aandachtspunt. Ook zou ik willen dat er elke maand op iedere plek een startdatum was." Met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt enige twijfel toont, geven allen aan zonder meer bereid te zijn de open opleidingen van ARTRA aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met ARTRA Arbeidsmarkttrainingen op 02-08-2018.

Algemeen

ARTRA Arbeidsmarkttrainingen (hierna verder te noemen ARTRA) is al jaar en dag het bekende opleidingsinstituut voor de flexbranche. In 2018 bestaat ARTRA 40 jaar. In deze vier decennia heeft het instituut zich ontwikkeld tot marktleider in de branche. Zo is de Basisopleiding Intercedent al jaren een veel gekozen opleiding die zowel beginners als gevorderden ondersteunen in het uitoefenen van hun vak. Intermediairs vinden bij ARTRA trainingen, masterclasses, workshops en speciale bijeenkomsten geschikt voor elk punt in hun carrière. Er is een breed aanbod voor deze doelgroep op het gebied van onder meer uitzenden, recruitment, detachering en payroll. ARTRA biedt oplossingen in de vorm van in-company trajecten, trainingen met open inschrijving en e-learning. Dit doen ze door middel van kennistrainingen, managementtrainingen, commerciële trainingen, Masterclasses en workshops.

Kwaliteit

Trainingen van ARTRA worden mede ontwikkeld door de twee trainers in vaste dienst, welke ook verantwoordelijk zijn voor de actualisering van het lesmateriaal. Naast de vaste trainers maakt ARTRA gebruik van een flexibele schil die bestaat uit een dertigtal externe docenten, die op gewenste momenten ingezet kunnen worden. Trainers uit de flexibele schil beschikken over minimaal een HBO werk- en denkniveau en hebben ervaring binnen de branche. ARTRA staat erom bekend veel waarde te hechten aan kwaliteit en kwaliteitsborging. Dit is terug te zien in de kwaliteit van de trainingen en de trainers. Ieder kwartaal worden de trainers beoordeeld. De kennistrainers moeten jaarlijks een examen afleggen, waarmee aangetoond wordt dat zij blijven in hun vak. Door middel van een train-de-trainer programma worden docenten begeleid in de werkwijze van ARTRA. Een aantal keer per jaar komen de trainers samen voor een inhoudelijke bijeenkomst. Daarnaast vinden er op andere momenten sessies plaats die een meer verbindend karakter kennen. Het zoeken naar de juiste mix en verbinding vormt een belangrijk onderdeel binnen de dienstverlening. Evaluaties, zowel met cursisten en opdrachtgevers als met de trainers, vormen onderdeel van de kwaliteitsborging.

Continuïteit

ARTRA volgt nauwgezet alle ontwikkelingen in de markt en speelt daar zo optimaal mogelijk op in. Uitbreiding van de dienstverlening is voornamelijk gericht op verdieping en verbreding van het aanbod. Nieuwe opleidingen spelen dan ook in op de vraag vanuit de markt. De beroepen intercedent en recruiter zijn aangemerkt als kansberoepen. Deze bieden goede aanknopingspunten op de arbeidsmarkt. Hierdoor kan ARTRA gebruik maken van subsidies die zij bijvoorbeeld inzet om werkzoekenden gedurende een aantal weken te trainen op kennis én vaardigheden. Door deze training krijgt de doelgroep betere toekomstmogelijkheden binnen de arbeidsmarkt. Op basis van de in successie positief uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van ARTRA voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ARTRA heeft gezien de veranderde marktomstandigheden een aantal verdere professionaliseringsslagen weten te maken. Overigens is dit een continue proces. Het productfolio is opnieuw geactualiseerd en verbeterd. De basisgedachte is wederom dat de kwaliteit geborgd moet blijven. Dat maakt dat ARTRA al jaren als een betrouwbare partner wordt gezien. In samenwerking met de Academy for Recruitment heeft ARTRA een opleiding ontwikkeld voor bureau recruiters met minimaal één jaar ervaring. Daarnaast ontwikkelt ARTRA continu nieuwe en innovatieve producten, zoals apps, korte gerichte trainingen en een gebruiksvriendelijke e-learning omgeving, die de cursist ondersteunen bij het doorlopen van hun studie. Tenslotte is vermeldenswaard de verkiezing 'Intercedent van het jaar' en sinds vorig jaar de 'FlexKennisAward'; beiden door ARTRA georganiseerd. De verkiezing 'Intercedent van het jaar' is al jaren een begrip om de branche in het zonnetje te zetten. De FlexKennisAward vindt sinds 2017 jaarlijks plaats en is een onderscheiding voor diegene met de meeste kennis van de flexbranche, o.a. op het gebied van wet- en regelgeving.

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