

# Klanttevredenheidsonderzoek

## Segment Opleidingen

19-11-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport 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>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	30%
Accommodatie③					
Natraject④			20%	50%	10%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer⑤		10%		50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe
- ③ Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd
- ④ Twee referenten geven het natraject geen beoordeling
- ⑤ Eén referent scoort niet op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Segment Opleidingen (hierna te noemen: Segment) zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meeste referenten kennen Segment doordat zij eerder een training of opleiding van hen hebben afgenomen of zijn op aanraden van anderen met hen in contact gekomen. Eén referent benoemt dat hij niet zo zeer voor Segment als organisatie heeft gekozen maar vanwege de (voor hem bekende) docenten die zij inzetten. Geïnterviewden geven aan dat het voortraject prettig en vlot verloopt. Er wordt voldoende rekening gehouden met specifieke opleidingswensen. Desgevraagd kunnen er organisatie specifieke elementen aan de opleiding of training worden toegevoegd. Enkele geïnterviewden geven aan in het voortraject verschillende offertes te hebben aangevraagd. Zij hebben gekozen voor Segment onder meer vanwege de pragmatische insteek die Segment in haar opleidingen biedt.

Ook geven enkelen aan na kennismaking met de trainers voor hen te hebben gekozen. Zij vinden het prettig dat de trainers snel de opleidingsvraag helder weten te krijgen en zelf ook met goede voorstellen komen. Een greep uit de citaten over het verloop van het voortraject: "Via de bode zijn wij op Segment geattendeerd. Wij hebben onze vraag daar neergelegd waarna de trainers op gesprek zijn gekomen. Gezamenlijk hebben wij een programma opgezet. Wij konden duidelijk onze wensen weergegeven en aangeven tegen welke problemen wij aanliepen. In goed overleg hebben wij de tijd genomen voor het ontwikkelen van een gedegen programma. Het is echt maatwerk geworden", "Wij wilden een ontwikkelingstraject voor het veranderen van de houding en het gedrag in de communicatie van onze medewerkers en hebben gezocht naar spelers in ons vakgebied. Op aanraden van anderen zijn wij met Segment in contact gekomen. Wij kenden hen al als opleidingsinstituut voor individuele trainingen, maar niet voor maatwerktrajecten. Wij hebben eerst een kennismakingsgesprek met een accountmanager gehad waarin wij onze wensen goed hebben kunnen aangeven. Daarna zijn er enkele verdiepingsgesprekken gevoerd waarbij er goed is ingezoomd op ons team. Ook hebben wij onze toekomstvisie besproken. Wij wilden niet een eenmalige training maar een opleiding met borging. Daar is Segment in meegegaan. Het traject is nog niet afgerond maar er ligt al een plan voor een terugkomworkshop" en "Ik kende Segment nog niet als opleidingspartner. Via internet heb ik gezocht naar een geschikte partij. In het programma van Segment zaten basiselementen die ik graag aan onze medewerkers wilde aanbieden. Vervolgens is er samen met de docent een programma samengesteld waarin ook onze specifieke wensen ten aanzien van bepaalde onderwerpen zijn opgenomen. Het contact verliep eerst via de mail. Ik ontving een prima reactie op mijn verzoek. Vervolgens zijn er meerdere sessies met de docent geweest om het programma vast te stellen. De communicatie verliep goed."

### **Opleidingsprogramma**

De opleidingsprogramma's zijn goed beoordeeld. Op dit onderdeel geeft negentig procent de score (zeer) tevreden. Tien procent geeft een neutrale beoordeling. Geïnterviewden geven aan het prettig te vinden dat er in goede samenwerking tot programma's wordt gekomen die heel duidelijk zijn en geheel op maat zijn gemaakt. In onderling overleg worden de deelnemersgroepen vastgesteld. Een referent vertelt dat er eerst een kennisscan van de deelnemers is gemaakt om het niveau van de deelnemers vast te stellen. Een ander vult aan dat de docenten goed weten om te gaan met de niveauverschillen. Zo nodig wordt de tijdsduur van het programma aangepast aan het kennisniveau van de deelnemers. De opleidingsvoorstellen worden vevat in een uitgebreide offerte die men "duidelijk" en "compleet" noemt. Soms wordt de offerte nog aangescherpt. De algemene voorwaarden worden bij de offerte gevoegd. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij geeft aan dat het programma voor enkele deelnemersgroepen met een hoger kennisniveau wat lang was.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn uitermate tevreden over de uitvoering van de opleidingsprogramma's. Zij voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en de deelnemers. Allen geven dit onderdeel daarom een positieve beoordeling. Enkele uitspraken over de uitvoering van de trainingen: "In de training is er intensief gebruik gemaakt van diverse managementmodellen. Spelenderwijs en interactief zijn de diverse modellen toegelicht", "Er is begonnen met een startbijeenkomst om de deelnemers kennis te laten maken en te enthousiasmeren voor de verschillende modules. Daarna heeft er een plenaire bijeenkomst plaatsgevonden. De kernwaarden zijn besproken en uitgediept en er zijn afspraken gemaakt zodat er later een verdiepingsslag kan worden gemaakt. Er is een omgeving gecreëerd waarbij er vertrouwen is. Dat is fijn" en "Iedere bijeenkomst wordt er eerst teruggekeken op de vorige bijeenkomst zodat er eventueel kan worden bijgestuurd op de te behandelen programmaonderdelen als dat nodig is. Ook kunnen er tijdens de training onderwerpen worden ingebracht. Daar zijn de trainers heel flexibel in." Voorts vertelt men dat er voldoende ruimte in de lessen wordt geboden om vragen te stellen. Veelal worden er casussen besproken zodat de deelnemers met elkaar in discussie kunnen gaan. Ook de opdrachtgevers die zelf niet hebben deelgenomen aan de opleidingen geven aan van de deelnemers positieve geluiden over de uitvoering van de opleidingen terug te horen.

### **Opleiders**

De opleiders van Segment worden als zeer plezierig en vakkundig ervaren. Zij krijgen dan ook de hoogste scores in dit onderzoek. Maar liefst zeventig procent geeft hen de hoogste score 'zeer tevreden'; dertig procent geeft hen de score 'tevreden'. Enkele citaten over de docenten: "Wij hebben de trainers als heel plezierig ervaren. Het waren twee dames waarvan de ene het theoretische gedeelte voor haar rekening nam. De andere dame verzorgde de rest van de cursus. Er was een klik met de deelnemers. Ik heb bewondering voor hun observatievermogen. Tijdens het nagesprek bleek dat zij de hele groep hebben gescand op houding en gedrag. Hun observaties waren scherp. Ik heb daar veel aan als leidinggevende. Zij wisten de vinger op de zere plek te leggen. Ik heb hen ook wel eens om advies gevraagd. Dat was heel verhelderend", "De docenten zijn laagdrempelig benaderbaar en behulpzaam. Zij staan open voor ideeën en geven goede feedback. De trainers spreken de taal van de medewerkers. Zij maken het niet te ingewikkeld. Dat past bij onze medewerkers. Zij zijn heel uitnodigend en weten de mensen uit hun tent te lokken. Ik heb als opdrachtgever veel contact met hen" en "De trainers zijn mensen met ervaring die de vertaalslag naar de deelnemers goed weten te maken. Zij hebben goede kennis van de praktijk en zich goed voorbereid."

### **Trainingsmateriaal**

De meningen over het trainingsmateriaal zijn iets meer verdeeld. Zeventig procent geeft de score tevreden of zeer tevreden. Twintig procent geeft het trainingsmateriaal een neutrale beoordeling. Tien procent scoort niet op dit onderdeel. Laatstgenoemde referent heeft geen zicht op het materiaal dat is verstrekt. De referenten die een positieve score geven vertellen dat er een digitale leeromgeving is waarin al het trainingsmateriaal is opgenomen. Ook bevat het aanvullend en ondersteunend materiaal. Geïnterviewden noemen het trainingsmateriaal "helder" en "duidelijk". Zij vinden dat het goed aansluit bij de inhoud van de training en dat het als naslagwerk kan worden gebruikt. Voorts worden er vaak hands out van de PowerPointpresentaties verstrekt. Anderen geven aan oefeningen te hebben ontvangen. De meeste referenten vinden dat zij voldoende materiaal hebben ontvangen. Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. De één doet dit omdat hij graag iets meer materiaal had willen ontvangen. Als voorbeeld noemt hij "de hoedjes van Bono". De ander vindt dat het trainingsmateriaal standaard is. "Daaruit wordt een selectie gemaakt dat past bij de desbetreffende organisatie. Er wordt geen specifiek trainingsmateriaal voor de organisatie ontwikkeld", licht hij toe.

### **Accommodatie**

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

### **Natraject**

Ook het natraject verschilt per opleiding of training en per opdrachtgever. Een aantal referenten vertelt dat er na iedere opleidingsdag geëvalueerd wordt met de trainer en dat zij de resultaten van de evaluaties hebben doorgesproken. Ook met de deelnemers wordt er na afloop van de training geëvalueerd. Wanneer dat is afgesproken wordt er een certificaat van deelname verstrekt. Eén referent vertelt het prettig te vinden dat deze niet is verstrekt aan deelnemers die verstek hebben laten gaan, zodat het certificaat zijn waarde heeft. Vooral is men te spreken over het resultaat dat is behaald met de trainingen. "Ik merk verschil. De geleerde modellen worden toegepast tijdens het werkoverleg" en "Ik zie in de uitvoering van de werkzaamheden dat de basiskennis van de medewerkers is toegenomen", aldus enkele uitspraken van (zeer) tevreden referenten. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat de trainingen nog niet zijn afgerond. Ook geven twee respondenten een neutrale beoordeling. Zij hebben geen uitgebreide nabespreking gedaan en zijn derhalve niet bijzonder positief of negatief over het natraject. Alle overige referenten geven een positieve beoordeling.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is in orde. Er worden geen specifieke op- of aanmerkingen gemaakt. Men vertelt dat alles goed is geregeld. Ook de facturering is op tijd en in orde. Voorts vindt men dat er snel wordt gereageerd op vragen en dat de contacten met de organisatie klantvriendelijk verlopen. Enkelen werken met een vast contactpersoon bij Segment. Zij vinden dat er sprake is van een goede communicatie en dat de afspraken goed worden nagekomen. "Het is heel plezierig hoe altijd alles direct wordt opgepakt. De medewerkers van Segment bieden aan te willen bijspringen bij aanmelding en inroostering van de deelnemers. Zij denken altijd mee. Dat is prettig", aldus een uitspraak van een positief gestemde referent. Twee referenten geven de organisatie en administratie een neutrale beoordeling. Zij vinden dat de organisatie en administratie naar behoren functioneert, hetgeen zij van hen verwachten. Zij vinden hen niet uitgesproken goed of slecht functioneren en beoordelen hen daarom neutraal. Alle overige referenten (tachtig procent) geven de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'.

### **Relatiebeheer**

Eén geïnterviewde heeft na de opleiding niets meer van Segment vernomen. Ook heeft hij geen nieuwsbrief ontvangen. Hij licht toe: "De betrokkenheid vanuit de contactpersoon zou beter kunnen. Hij heeft tussentijds zijn gezicht niet laten zien." Deze referent geeft daarom een negatieve score op dit onderdeel. Een ander geeft het relatiebeheer geen score omdat het opleidingstraject nog niet is afgerond en er van relatiebeheer (nog) geen sprake is. Alle overige referenten zijn positief over de wijze waarop Segment het contact met haar opdrachtgevers onderhoudt. Enkele referenten vertellen met regelmaat een nieuwsbrief te ontvangen. Anderen vertellen wel eens een uitnodiging voor een klantenbijeenkomst te hebben ontvangen. Enkelen geven aan dat zij het opleidingsinstituut weten te vinden wanneer zij hen nodig denken te hebben en hebben geen behoefte aan een actief relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) te spreken over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de opleidingen en trainingen. Enkele uitspraken hierover: "De prijs is voor ons van ondergeschikt belang. Wij hebben voor hen gekozen op basis van het programma dat zij ons konden bieden. Wij zijn tevreden over het traject en wat het ons biedt. Overigens denk ik dat de prijs niet uit de pas loopt met anderen", "De prijs is lastig te vergelijken omdat er niet veel vergelijkbare opleidingsinstellingen op dit gebied bestaan. Maar in het algemeen zijn incompany trajecten altijd goedkoper dan individuele opleidingen", "De prijs is goed. Wij hebben een prijs per dag betaald met een maximum aantal deelnemers" en "Wij doen al zo lang zaken met Segment dat wij hen niet meer vergelijken met anderen. Wij krijgen altijd een scherp aanbod als vaste klant. Wij worden als klant goed behandeld."

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

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle geïnterviewden (zeer) tevreden zijn over de maatwerkopleidingen en trainingen van Segment en de samenwerking met hen. Als pluspunt wordt vooral de kennis en kunde van de docenten genoemd. Een uitspraak ter illustratie: "De kennis en kunde van de docenten is heel goed. Segment steekt tijd en energie in de docenten. Zij worden zorgvuldig geselecteerd. Zij zijn vakdeskundigen." Anderen benoemen als pluspunt dat Segment professioneel handelt en heel dienstverlenend is. Zij vertellen dat er goed wordt meegedacht over de vraagstelling en de mogelijke oplossingen daarvoor. Desgevraagd geven geïnterviewden aan naar Segment te willen terugkeren als daar aanleiding toe is. Tot slot een uitspraak van een zeer positief gestemde referent: "Wij hebben de opleiding als heel positief ervaren. Zowel voor wat betreft de samenwerking met Segment als met de docent. De klik was erg goed. Wij verkennen de mogelijkheid om nog een verdere verdiepingsslag te maken. De manier waarop wij in gezamenlijkheid in dit traject optrekken is erg fijn!"



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				30%	60%
Accommodatie				40%	60%
Natraject			10%	10%	80%
Organisatie en Administratie③				10%	80%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Zes referenten geven de prijs/kwaliteitverhouding geen beoordeling

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen en trainingen met een open inschrijving van Segment Opleidingen (hierna te noemen: Segment) beoordeeld. Er zijn tien referenten bevraagd naar hun ervaringen met de opleidingen. Referenten benoemen dat de inschrijfprocedure soepel en vlot verloopt. De meeste geïnterviewden kenden het opleidingsinstituut al van naam of hebben eerder bij hen een opleiding gevolgd. Enkelen vertellen hen via het internet te hebben gevonden. Zij geven aan dat er niet veel aanbieders zijn die specifieke opleidingen voor de overheid en de non-profit sector verzorgen. Deelnemers vinden dat de informatie op de website volledig is en een goed beeld geven van wat men van de opleiding kan verwachten. Het al dan niet doorgang vinden van de opleiding hangt af van de hoeveelheid deelnemers die zich aanmelden. Dit staat duidelijk aangegeven. Een aantal referenten vertelt een mail te hebben ontvangen met het opleidingsaanbod omdat zij al eerder bij hen een opleiding of cursus hebben gevolgd. De korte programma's zijn voor sommigen ook een reden om voor Segment te kiezen. Aanmelding geschiedt via het aanmeldingsformulier op de website. Na inschrijving volgt er meteen een bevestiging en een link naar de digitale leeromgeving van Segment. Daar vindt men meer informatie over de opleiding of training.

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de inschrijving is verlopen. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ik was geïnteresseerd in een opleiding voor overheidszaken. Via het internet kwam ik uit bij Segment. Ik heb mij via de website ingeschreven en kreeg een snelle reactie. Vooraf heb ik veel informatie gekregen zodat ik mij van alvast kon verdiepen in aantal zaken die aan de orde zouden komen. Dat vind ik een pluspunt van dit opleidingsinstituut” en “Segment geeft duidelijke informatie. Ook over praktische zaken zoals het vervoer, wat van de deelnemers wordt verwacht, wat ik mee moest nemen enzovoort. Dat is heel prettig.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn eveneens (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's zowel qua inhoud en opbouw als qua tijdsduur. Zij vinden dat de programma's niet te lang of te kort zijn. In een relatief kort tijdsbestek kan men goed op de hoogte worden gebracht van het onderwerp. Een referent licht toe: “Ik vond het een heel prettig programma. Ik ben de hele dag geboeid geweest. De tijdsduur van het programma was precies goed. Als het langer had geduurd zou het te veel zijn geweest. Er zat voldoende verdieping in het programma.” Ook over de groepssamenstelling is men tevreden. Enkele uitspraken: “De groep bestond uit juristen, archivariissen en beheerders. Dat gaf extra diepgang in de discussies. Tegelijkertijd gaf dat ook aanleiding tot de vraag wie welke rol heeft met betrekking tot het onderwerp”, “Er waren genoeg mensen om een goede interactie te bewerkstelligen. Wél met verschillende achtergronden in niveau. Maar iedereen heeft raakvlakken met het onderwerp. Dat maakte het interessant” en “Het was een homogene groep. Alleen het niveau verschilde. Er waren mensen bij met geringe kennis van het onderwerp, maar ook een aantal die vergevorderd was. Daardoor kon je echt leren van elkaar.” Er wordt één opmerking over het opleidingsprogramma van de training Trouwambtenaar gemaakt. Een referent die een tweedaagse training heeft gevolgd vond de opleiding heel compleet. Het is hem niet duidelijk wat je dan nog extra leert wanneer je de langere versie (de driedaagse training) zou volgen.

### **Uitvoering**

Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positief oordeel. De uitvoering van de opleidingen en trainingen voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers. Er is voldoende afwisseling in werkvormen. Zo worden er naast presentaties ook opdrachten in groepsverband gemaakt en worden er discussies gevoerd. Geïnterviewden vertellen dat de praktijkvoorbeelden tot de verbeelding spreken. Enkelen vertellen dat er ook oefenexamens zijn gemaakt. Men vindt dat er genoeg ruimte voor discussie is geboden en dat er daardoor van elkaar kan worden geleerd. “Het is prettig om de ervaringen van anderen te horen. Dat maakt het heel herkenbaar. Ik kon alle vragen kwijt. We hebben ook opdrachten gemaakt waarop goede feedback is gegeven”, zo licht een referent toe. Een ander zegt: “De theorie, het saaie gedeelte, hebben we in de ochtend behandeld zodat er s 'middags meer ruimte was om casussen te behandelen en rollenspellen te doen. Ik heb veel tips en ideeën gekregen.” Ondanks de (zeer) positieve scores op dit onderdeel wordt er een opmerking gemaakt door een geïnterviewde die een opleiding heeft gevolgd waarbij twee docenten aanwezig waren. Eén daarvan vond hij niet helemaal te duiden. Deze man was afkomstig uit een ander beroepssegment dan hij en had daardoor een andere insteek die niet helemaal aansloot bij de praktijk. Deze referent had het overzichtelijker gevonden wanneer er één cursusleider zou zijn geweest.

### **Opleiders**

De geïnterviewden zijn erg te spreken over de opleiders van Segment. Zeventig procent kent hen de hoogste score (zeer tevreden) toe. Dertig procent geeft de score 'tevreden'. Allen docenten zijn ervaringsdeskundigen op het onderwerp. Zij staan boven de stof. Ook didactisch zijn zij goed onderlegd. Er wordt goed ingegaan op vragen en er wordt een heldere uitleg van de stof gegeven. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten onderstrepen: “De trainers zijn goed. Zij hebben veel kennis van het onderwerp en werken in de praktijk. Zij beheersen de wet heel goed. Daarnaast zijn het prettige mensen”, De trainer wist heel goed waar ie het over had. Het is een taai onderwerp, maar hij wist het leuk te brengen” en “De docent is een leuke meid. Ze is heel enthousiast en open. Ze vertelde ook over zichzelf. Ze heeft veel vakkennis. Daarnaast kon ze de groep goed begeleiden. Ze deed het heel leuk en boeiend met een grote dosis humor.”

### **Trainingsmateriaal**

Op dit onderdeel scoort één referent niet. Hij licht toe dat het onderwerp van zijn cursus zich niet leende voor trainingsmateriaal. Hij heeft het dan ook niet gemist. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel de scores 'tevreden' en 'zeer tevreden'. Zij vertellen dat Segment een digitale leeromgeving heeft. Daarin staat per les goed aangegeven wat er behandeld wordt. Ook bevat de digitale leeromgeving oefenvragen en naslagmateriaal dat de deelnemers kunnen downloaden. Men vertelt dat de leeromgeving nog verder wordt ontwikkeld en dat zij dat een goede zaak vinden. Anderen vertellen een lesmap te hebben gekregen waarin de regels van de wet en casussen zijn opgenomen. Ook zijn in een aantal gevallen de PowerPointpresentaties uitgereikt. Referenten noemen het trainingsmateriaal "nuttig", "heel praktisch" en "fijn om af en toe op terug te grijpen". Eén referent die de opleiding "Toezicht op adresgegevens" heeft gevolgd geeft als verbeterpunt mee dat hij graag informatie zou hebben willen ontvangen over hoe je een goed verslag schrijft. "Wellicht zou dat een aanvulling kunnen zijn", meent hij.

### **Accommodatie**

Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de lesaccommodatie. De opleidingen zijn in een zalencentrum in Utrecht uitgevoerd. De locatie is goed te bereiken, vooral met het openbaar vervoer. De verwijzing naar de juiste zaal is goed in orde. Ook in de lesruimte is alles altijd goed geregeld. Alle audiovisuele middelen zijn aanwezig. Vooral de catering krijgt veel complimenten. Men zegt onder meer: "Ik ben niets te kort gekomen", "De catering is formidabel. Zeer luxe" en "Alles is tot in de puntjes georganiseerd."

### **Natraject**

Op één referent na, geven allen het natraject eveneens een positieve beoordeling. Referenten vertellen dat zij na afloop van de opleiding een evaluatieformulier ter invulling krijgen voorgelegd. Een certificaat van deelname wordt in de meeste gevallen digitaal toegestuurd. Dit gebeurt kort na afloop van de opleiding of training. Ook zeggen zij dat het mogelijk is de trainers nog te benaderen als daaraan behoefte bestaat. De trainers verstrekken daartoe hun contactgegevens. Enkele referenten geven aan daartoe geen drempel te voelen. Eén van de referenten vertelt dat de trainer zijn belofte om nog stukken na te sturen netjes is nagekomen. Dat vindt hij prettig. Anderen zeggen de trainer te volgen via LinkedIn. Ook over het rendement dat met de training wordt behaald is men tevreden. "Mijn kennis is duidelijk vergroot. Ik had het eerder willen of moeten doen!", aldus één van de geïnterviewden. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij is van mening dat er geen sprake is van een natraject. Hij heeft geen contactgegevens van de trainer gekregen en weet niet wat de driedaagse cursus meer biedt dan de tweedaagse cursus. "Dit had in de afronding van de training aan de orde kunnen komen", meent hij.

### **Organisatie en Administratie**

Uit de interviews blijkt dat de referenten het instituut uitstekend telefonisch bereikbaar vinden en dat er snel wordt gereageerd op verzoeken via e-mail. Ook toont het instituut zich flexibel naar aanleiding van specifieke wensen. Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén van hen vertelt: "De organisatie en administratie is absoluut in orde. Er wordt klantvriendelijk en vlot gehandeld. Je krijgt na inschrijving snel een bevestiging en nogmaals wanneer de cursus definitief doorgang vindt. Alles rondom de cursus is goed geregeld. Ik heb er niets op aan te merken". Ook de overige referenten zeggen goede ervaringen met de organisatie en administratie te hebben. Het lesmateriaal is altijd op tijd. Ook de facturen worden op tijd verstrekt. "Er worden goede afspraken gemaakt. Eens kwam ik te laat en heb ik gebeld. Toen ik op de leslocatie aankwam was het allemaal al netjes doorgegeven. De communicatie loopt goed. Er wordt ook goed met je meegedacht wanneer je bijvoorbeeld een cursus wilt verzetten. Dat is prettig", aldus een uitspraak van een zeer tevreden referent. Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie en onthoudt zich dan ook van een oordeel.

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer krijgt invulling in de vorm van een nieuwsbrief. Voor allen is deze vorm van relatiebeheer voldoende. Alle respondenten geven daarom de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. De frequentie waarmee de nieuwsbrief wordt verstrekt vindt men eveneens in orde. Eén van de respondenten zegt: "Ik krijg één a twee keer per maand een mailtje met de nieuwe trainingen die zij aanbieden. Voor mij is dat voldoende." De overige referenten onderschrijven deze mening. Voorts vertellen referenten dat zij wel eens de website van Segment bezoeken wanneer er behoefte bestaat aan een opleiding of cursus.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste respondenten (zestig procent) vinden het moeilijk een oordeel te geven over de prijs/kwaliteitverhouding, vooral omdat er niet veel vergelijkbare opleidingsinstituten bestaan. Zij onthouden zich dan ook van een oordeel. Andere referenten (dertig procent) denken dat de prijzen marktconform zijn en zijn vooral tevreden over de kwaliteit van de opleidingen hetgeen naar hun mening de prijs rechtvaardigt. Zij geven daarom een positieve score op dit onderdeel. Enkelen hebben de prijzen wel eens met anderen vergeleken en noemen de prijzen onder meer: "best concurrerend" en "in verhouding niet heel duur omdat er veel lesmateriaal is verstrekt". Eén referent (tien procent) geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt de opleidingen "vrij prijzig", maar het geld wel waard. Hij zou het prettig vinden wanneer er vaker incompany trainingen worden aangeboden of wanneer er korting wordt verleend en geeft dit als verbeterpunt mee.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel bekeken zijn alle geïnterviewden zeer positief over de opleidingen en de samenwerking met het instituut. Maar liefst negentig procent geeft als eindoordeel de hoogste score (zeer tevreden). Slechts één referent geeft de score 'tevreden'. Als sterke punten komen de vakkennis en de persoonlijke vaardigheden van de docenten uit de interviews naar voren. Men is bereid om Segment aan te bevelen aan anderen en velen hebben dit ook al gedaan. Tot slot enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten onderstrepen: "De trainingen van Segment zijn heel goed en duidelijk", "De opleidingen bevallen altijd goed. Vaak gaat het om herhalings- en opfriscursussen. Ik ben altijd tevreden over hen en volg graag cursussen bij Segment" en "Ik kom altijd enthousiast terug van de trainingen van Segment. Dat maakt dat ik altijd weer naar hen terugkeer. Ik zou zeggen: ga zo door!"

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Segment Opleidingen op 19-11-2019.

### Algemeen

Al meer dan 20 jaar wordt Segment gezien als dé opleider en adviseur voor de overheid en non-profitsector. Met opleidingen, adviezen en trainingen ondersteunt Segment bij deskundigheidsbevordering en verdere professionalisering. Het bureau biedt toepasbare opleidingen en trainingen voor individuele medewerkers maar ook organisatie breed in de vorm van een advies- of leertraject. Segment is een netwerkorganisatie van vakinhoudelijke en veranderkundige professionals voor en door gemeenten. Bij de organisatie zijn ruim 150 freelance trainers en 50 zelfstandige samenwerkingspartners aangesloten. 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 vaardigheids cursussen 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.

### Kwaliteit

Om misverstanden en -communicatie uit te sluiten en direct inhoudelijk te kunnen schakelen worden trainers al direct bij het voortraject betrokken. De trainers zijn deels verantwoordelijk voor het maken van de lesplannen en de invulling van het programma. Aan de hand van een gestandaardiseerde procedure wordt het proces opgestart. Hiervoor dienen de trainers bij aanvang van een traject een aantal zaken helder te 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 veelal ook nog in de praktijk werkzaam waardoor zij goed zicht hebben op veranderende marktvraagstukken. Allen hebben een (basis) docententraining doorlopen die jaarlijks een update kent. Voor de 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, intervisie en interne kennisoverdracht. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Alle trainingen worden met een eindevaluatie afgerond; zowel met deelnemer als met de opdrachtgever. De uitkomsten van de evaluaties worden gebruikt om de tevredenheid van de deelnemers te meten en tevens de kwaliteit van de trainingen en het functioneren van de trainers te beoordelen. Ook daarbij hanteert men een geüniformeerd en gedigitaliseerd systeem.

### Continuïteit

Segment streeft er naar het functioneren van gemeenten, overheden en andere organisaties te verbeteren. Hiervoor houdt men rekening met de actualiteit en sluit men aan bij de veranderingen in zowel de samenleving als in het (gemeentelijk) beleid. Op deze manier anticipeert Segment zo maximaal mogelijk op veranderende behoeften. Zelfsturing is ook binnen gemeenten een belangrijk thema. Dat vertaalt zich in het feit dat er andere eisen aan professionals worden gesteld en zij zich niet alleen op kennis maar vooral ook op vaardigheden moeten bekwamen. Segment heeft het overgrote deel van de opleidingen ondergebracht in een digitale leeromgeving. Hiermee biedt men deelnemers een interactief kennisplatform en helpt het hen om blended learning toe te passen. Segment profileert zich als een 'gemeente brede opleider' die zowel op het gebied van kennis als op vaardigheidscomponenten professionals continu weet te inspireren en te begeleiden. Gekeken naar de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Segment voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Naast de kwaliteiten van de trainers wordt Segment gewaardeerd vanwege de praktijkgerichtheid. De trainingen worden gekenmerkt door een sterke focus op de vertaalslag van theorie naar praktijk. Oefenen aan de hand van eigen casuïstiek en het verkrijgen van praktische tips en handvatten zijn goede voorbeelden van de praktijkgerichtheid. Met het scholingsaanbod anticipeert Segment op de veranderende behoeften van professionals en de eisen die aan hen worden gesteld. De werkomgeving is bij Segment het uitgangspunt voor leren. Waar mogelijk en/of zinvol integreert men het leren in de dagelijkse context en praktijk. In de visie van Segment is de herkenbaarheid van het werk van groot belang voor het leerresultaat en is de werkpraktijk de krachtigste leeromgeving.

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