

Klanttevredenheidsonderzoek

Van der Heide Opleidingen & Inspecties

30-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Van der Heide Opleidingen & Inspecties vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk 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				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer⑤				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ④ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier mee te maken
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Van der Heide Opleidingen & Inspecties (hierna te noemen Van der Heide) hebben tien referenten deelgenomen. Zij waren allemaal al bekend met Van der Heide en hun tevredenheid over eerdere trajecten is dan ook een belangrijke reden geweest om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. "Juist omdat we weten wat we aan ze hebben, is er bij ons geen twijfel. Ze bieden goede en praktische opleidingen en geven waar voor hun geld," zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven respondenten aan dat er in het voortraject goed overleg plaatsvindt over de inhoud van trainingen: "Onze contactpersoon kent ons inmiddels maar hij vraagt toch altijd goed door en bepaalt aan de hand daarvan wat er het beste bij ons aansluit. Dat is een prettige manier van werken". Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Van der Heide aan het voortraject vorm heeft gegeven.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zeer te spreken over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt door een van de tevreden respondenten als volgt gemotiveerd: “Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk door Van der Heide vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma”. En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: “Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, zowel de inhoud van het programma als de bijbehorende prijzen. Hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook hun positieve oordeel over dit onderdeel.

Uitvoering

De manier waarop Van der Heide de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoering heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik heb alleen maar goede reacties gekregen, er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers,” zo vertelt een van de enthousiaste referenten. De goede en gevarieerde werkvormen worden door meerdere referenten naar voren gebracht als sterk punt van de opleidingen. Een andere respondent noemt nog de praktische toepasbaarheid als positief punt: “Het zijn natuurlijk heel specifieke opleidingen dus dan verwacht je ook dat het echt gericht is op ons bedrijf. Dat was hier zeker het geval, onze deelnemers hebben al veel direct kunnen toepassen op de werkvloer maar ondervinden ook zeker de positieve indirecte gevolgen”.

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders die door Van der Heide worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Van der Heide werkt met echte specialisten die gewend zijn om dingen helder uit te leggen. Juist die combinatie van theorie en praktijk, en de manier waarop dit wordt overgedragen, is een verdienste van de trainers”, “Prima trainers die weten wat er speelt en goed in staat zijn om in te spelen op vragen en problemen van de deelnemers” en “Ik ben zeer te spreken over de trainers, zij staan met hun voeten in de klei en werken daardoor heel praktijkgericht”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van Van der Heide wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben een mening over het cursusmateriaal dat door Van der Heide is verstrekt. Soms omdat iemand zich dit niet precies kan herinneren en soms omdat iemand dit materiaal niet heeft gezien. De respondenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. “Van der Heide zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. Ze nemen zelf de benodigde spullen mee en de theorie was echt toegespitst op ons bedrijf waardoor je heel goed snapt waarom het belangrijk is,” aldus een van de referenten. Een andere referent zegt over verstrekte materiaal: “We kregen een boek met interessante informatie en er waren nog wat losbladige aanvullingen. Samen zorgde dit voor een actueel en volledig geheel”. De overige referenten onderschrijven dit, zij vinden dat het materiaal van Van der Heide kwalitatief van goed niveau is omdat het “duidelijk, up-to-date en overzichtelijk” is.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Ook bij dit onderdeel zijn er een aantal referenten die zich onthouden van het geven van een oordeel. Deze referenten hebben, door hun rol binnen de eigen organisatie, geen zicht op het natraject. De respondenten die wel een mening hebben zijn eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier allemaal tevreden over. Een groot deel van deze respondenten vertelt dat de vooraf gestelde opleidingsdoelen zijn behaald: “We hadden vooraf natuurlijk een aantal wensen en deze zijn vertaald naar doelen. Voor zover ik kan bekijken hebben we deze doelen allemaal in meer of mindere mate behaald”. Ook wordt het prettig gevonden dat er gerichte feedback wordt gevraagd van de deelnemers. Een van de respondenten vertelt: “Omdat wij al langer zakendoen met Van der Heide is het belangrijk dat ze goed omgaan met ons commentaar, of dat nou van een deelnemer of van het management komt. Ik heb bij deze organisatie een goed gevoel, zij nemen ons serieus en proberen onze kritiekpuntjes om te buigen naar iets positiefs zodat we bij een volgend traject op hetzelfde of zelfs op een hoger niveau verder kunnen”. Verder vertellen referenten dat ze het prettig vinden dat ook de docenten nog bereikbaar zijn na afloop van de training: “Ze zijn heel goed benaderbaar, we voelen daar geen drempel”. Een deel van de respondenten geeft aan dat het traject is afgesloten met een deelnamecertificaat en bij sommigen was er sprake van een afsluitende (praktijk)toets: “Hier worden de deelnemers erg goed op voorbereid dus het slagingspercentage is hoog”.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Van der Heide zijn de referenten enthousiast; iedereen is hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Van der Heide en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd vakkundig beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat Van der Heide goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat Van der Heide flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen wij met enkele ziektegevallen te maken hadden, is het programma daaraan aangepast. Heel fijn!”. Ook noemt een van de referenten de manier waarop Van der Heide omging met de beperkingen die in verband met de eerste lockdown waren afgekondigd als positief punt: “Ze informeerden ons goed en probeerden echt te roeien met de riemen die er op dat moment waren”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn: “Geen onduidelijke posten, alles was bekend toen we instemden met de offerte en dit klopte naadloos met de factuur”.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben zicht op de manier waarop Van der Heide het relatiebeheer onderhoudt. Zij geven daarom geen oordeel over dit onderdeel. Alle overige referenten zijn tevreden over de manier waarop Van der Heide vormgeeft aan het relatiebeheer. Het relatiebeheer wordt door Van der Heide onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. “Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van voor mij interessante zaken. Als ik hier dan echt geïnteresseerd in ben, neem ik contact op met mijn accountmanager die altijd snel reageert,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van Van der Heide “zeker niet opdringerig” en “prettig en “zakelijk maar warm”. Deze omschrijvingen geven goed aan hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van Van der Heide wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de verschillende trajecten/trainingen. Voor de respondenten die iets kunnen vertellen over dit onderwerp, geldt dat zij bijna allemaal tevreden tot zeer tevreden zijn over de prijzen die door Van der Heide worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. “Toen we de offerte kregen schrokken we in eerste instantie van de prijs maar nadat we beter hadden bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloten we er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want achteraf gezien is de kwaliteit buitengewoon goed en rechtvaardigt de prijzen absoluut. Onze medewerkers zijn weer helemaal up-to-date en dat is in onze tak van sport buitengewoon belangrijk,” aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een andere referent zijn de prijzen in vergelijking met andere aanbieders “normaal te noemen” maar wordt er wel heel er goed maatwerk geleverd: “En dat is lang niet overal het geval. Je krijgt bij Van der Heide dus zeker waar voor je geld”. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij de prijs aan de hoge kant vindt: “Ik snap dat opleiden belangrijk is en dat daar een prijskaartje aan hangt maar ik heb toch het gevoel dat hier de prijzen wel iets omlaag zouden kunnen”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Van der Heide komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden tot zeer tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van Van der Heide: “In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “Het doel was om onze medewerkers weer helemaal bij de tijd te krijgen. Dit heeft goed uitgepakt, de deelnemers waren enthousiast en voelen zich zelfverzekerder. Dat werkt door op de werkvloer”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met het Van der Heide en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met deze aanbieder: “We denken al na over een vervolgtraject en Van der Heide is dan de eerste die we gaan benaderen”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Van der Heide als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: “Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen dit als goede optie noemen”.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma②				80%	
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders			10%	90%	
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie③				70%	
Natraject				80%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Drie referenten hebben geen oordeel over dit onderwerp
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Van der Heide Opleidingen & Inspecties (hierna te noemen Van der Heide) hebben tien referenten deelgenomen. Een meerderheid van hen kent dit instituut via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij Van der Heide gevolgd: "Het is een vaste aanbieder van trainingen/opleidingen van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun aanbod". Anderen zijn bij Van der Heide terechtgekomen door te googelen of doordat zijn van collega's of vakgenoten over deze aanbieder hebben gehoord. Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk vermeld op de website en in de bevestiging die ik na mijn aanmelding ontving". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig te regelen. Een fluitje van een cent". Andere referenten hebben vooraf een gesprek gehad met iemand van Van der Heide. Hierin werd nadere uitleg gegeven over de training die de referent wilde gaan volgen. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden over.

Opleidingsprogramma

Twee referenten hebben geen oordeel over het opleidingsprogramma zoals dat door Van der Heide wordt aangeboden, de overige referenten zijn hier zonder uitzondering tevreden over. De respondenten geven aan dat de inhoud van het lesprogramma van tevoren goed beschreven staat. "Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de cursus wordt vermeld. Deze informatie is duidelijk en volledig," zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: "Er is goed nagedacht over de programma's van Van der Heide zodat ze goed aansluiting vinden met de praktijk. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk". Hiernaast geven een aantal van de geïnterviewden nog aan dat ze telefonisch contact hebben gehad met Van der Heide over het opleidingsprogramma: "Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker van Van der Heide op bevredigende wijze beantwoord".

Uitvoering

Een overgrote meerderheid van de geïnterviewden is tevreden over de manier waarop Van der Heide de verschillende opleidingen en cursussen ten uitvoer heeft gebracht. Een referent is neutraal over gestemd en dat komt omdat hij de training inhoudelijk wat tegen vond vallen: "Ik had er meer van verwacht, een iets hoger niveau". De overige respondenten onderschrijven dit niet, zij zijn juist zeer te spreken over het niveau van de gevolgde opleiding: "Het was voor mij de eerste keer dat ik een training bij Van der Heide volgde en ik ben aangenaam verrast. Een collega vertelde over zijn goede ervaringen en wist mij daarmee over te halen. En daar ben ik blij om! Het was echt een goede cursus". Ook andere referenten noemen hier met name de praktische toepasbaarheid als positief punt van de gevolgde opleiding: "Door het vele oefenen in praktijksituaties leer je het meest. Dit kom je vervolgens ook echt tijdens je werk tegen en dan weet je hoe je het aan kan pakken". Verder zeggen de respondenten nog over dit onderdeel dat de stof actueel is en van de laatste inzichten uitgaat: "Als het gaat om veiligheid is dat natuurlijk wel zo belangrijk. De wereld verandert en daar moet je in meegaan".

Opleiders

Op een neutraal gestemde referent na is iedereen tevreden over de opleiders die door Van der Heide worden ingezet. Een van deze tevreden referenten vertelt: "De docent was heel erg goed, hij wist heel veel en legde duidelijk uit". "Deze docent had echt hart voor zijn vak, we mochten zo veel vragen stellen als we wilden en hij gaf ons ook heel veel extra materiaal en voorbeelden waardoor het allemaal een stuk duidelijker werd," aldus een andere referent. Deze citaten geven goed weer hoe de referenten over de trainers van Van der Heide denken, ze zijn tevreden over de kwaliteit van deze opleiders. Ook hun inzet bij de omschakeling naar (gedeeltelijke) online lessen (ivm maatregelen covid-19) wordt door de respondenten gewaardeerd: "Ook hier hield hij ons bij de les". Een van de referenten zegt nog over dit onderwerp: "Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van Van der Heide zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven". Slechts een referent geeft aan dit onderdeel een neutrale score en dat komt omdat hij vond dat de docent te weinig persoonlijke aandacht had voor de studenten: "Hij hield een algemeen verhaal maar had te weinig oog voor individuele deelnemers".

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is volgens alle geïnterviewden helemaal in orde; zij zijn hier tevreden over. Een van de referenten legt uit: "De virtuele omgeving werkt prima, ik zal wel niet alle mogelijke tools gebruiken maar ik kan er mee uit de voeten". Andere referenten spreken over een prettige online leeromgeving waar heel veel informatie en relevante aanvulling te vinden is. Verder zegt een aantal referenten ook boeken, filmpjes en links naar interessante websites te hebben ontvangen en zij zijn zonder uitzondering tevreden over de kwaliteit hiervan: "Ik gebruik de boeken als basis maar het echte leren doe je door te oefenen. Daarvoor levert Van der Heide ook het nodige. Daarnaast werden we, in verband met corona, ook verzocht zelf het een en ander aan gereedschap mee te nemen. De boeken zijn wat mij betreft prima voor dit doel, als basis, te gebruiken".

Accommodatie

Bij een aantal referenten is (een deel) van de opleiding of training door alle corona-maatregelen door online-leren vervangen. Toch hebben ze bijna allemaal wel op een bepaald moment te maken gehad met live-lessen en dus kunnen deze respondenten een oordeel geven over de accommodaties waar door Van der Heide gebruik van wordt gemaakt. De referenten zijn eensgezind in hun oordeel; iedereen is tevreden over de uitvoeringslocatie. Hier volgen enkele citaten ter ondersteuning: "Ik ben tevreden over de locatie, hij was namelijk centraal gelegen en dus prima bereikbaar voor de meeste deelnemers", "De locatie voldeed goed, het waren mooie praktijkruimtes. Het was ook een flinke ruimte dat was natuurlijk ook nodig in verband met de afstand die we toen onderling tot elkaar moesten houden. Heel goed dus" en "De locatie was goed bereikbaar met de auto, met het openbaar vervoer was de bereikbaarheid iets minder omdat ik toch wel een paar keer moest overstappen. Dat was jammer". Drie referenten hebben geen zicht op of mening over de accommodatie waar gebruik van werd gemaakt.

Natraject

Twee referenten hebben geen zicht op het natraject en onthouden zich om die reden van het geven van een oordeel over dit onderwerp. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over dit onderdeel. Sommige opleidingen worden afgesloten met een certificaat, sommige met een examen of een toets. Een van de geïnterviewden zegt: "Het ging bij mij om een vrij pittige training en dan is het prettig als er een echte, duidelijk eindopdracht is die alles afsluit. Daarin kon ik laten zien wat ik in de loop van de tijd allemaal geleerd heb". Een referent die een afsluitend examen heeft moeten maken vertelt dat dit examen goed aansloot op de training: "Door het vele oefenen en de tips van de docent was het echt goed te doen". Een laatste referent zegt nog over dit onderwerp: "In onze branche is het belangrijk om met gekwalificeerde mensen te werken. De manier waarop Van der Heide dit allemaal regelt, is erg goed. Zij voldoen aan alle eisen en werken op een zorgvuldige manier".

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch gebied verlopen de zaken bij Van der Heide volgens alle referenten op rolletjes. Iedereen is hier tevreden over en tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Van der Heide is goed bereikbaar en vragen worden snel beantwoord. "Het was vanaf maart echt een wat rommelige tijd en ook Van der Heide moest duidelijk omschakelen. Natuurlijk verliep toen niet alles zonder hobbels maar ik vind dat ze goed zijn omgegaan met de situatie en ze hebben mij in ieder geval zo goed en zo snel mogelijk over alle aanpassingen geïnformeerd," aldus een van de tevreden deelnemers. De respondenten zijn eveneens te spreken over de financiële afhandeling: "De prijzen worden duidelijk gecommuniceerd en er zitten geen addertjes onder het gras". En een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: "De facturen zijn duidelijk en komen op de afgesproken momenten". Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Relatiebeheer

Bij twee referenten worden de contacten met Van der Heide door een collega onderhouden. Een van hen legt uit: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden". De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop Van der Heide het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over". Andere referenten hebben meer contact met Van der Heide: "Ik krijg wel eens een telefoontje van mijn contactpersoon als hij denkt dat er iets interessant voor mij is. Dit zijn vrijblijvende en informatieve gesprekjes die ik op prijs stel". Kortom, Van der Heide heeft een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of opleiding en de kwaliteit hiervan. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: "Zo'n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren. Ik vind de prijzen van Van der Heide in vergelijking met anderen niet te hoog". Twee respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct betaalt en soms omdat de referent niet weet wat andere aanbieders vragen voor een dergelijke opleiding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Van der Heide. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het instituut: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van dit instituut genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben en die het de deelnemer ook laten ervaren. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Van der Heide te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Van der Heide dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Van der Heide Opleidingen & Inspecties op 30-03-2021.

Algemeen

Van der Heide is al jaren een begrip op het gebied van technische dienstverlening. Voor Van der Heide gaat veiligheid verder dan protocollen, formules, systemen, techniek en het oplossen van complexe vraagstukken. Uiteindelijk bepalen mensen de kwaliteit van veiligheid. Dat vereist discipline en toewijding. Daarin neemt Van der Heide een leidende rol en adviseert en begeleidt overheden en bedrijven bij risicobeperking, reductie van kosten en de continuïteit van bedrijfsprocessen. Haar dienstverlening is gericht op een veilige bedrijfsvoering van technische installaties, ten gunste van rendement en continuïteit. Het Cedeo onderzoek betreft de tak 'opleiden'. Van der Heide biedt leerinterventies die kennis en vaardigheden combineren. Hierbij wordt eerst gekeken naar de wensen en bedrijfsspecifieke eigenschappen en vervolgens wordt hier een passende opleiding bij gezocht/ontwikkeld. Het aanbod is divers, van basistrainingen tot aan cursussen voor gevorderden. Dit geldt zowel voor trajecten met een open inschrijving als bij maatwerkprojecten. Het opleiden voor een examen dat een goedgekeurd certificaat oplevert, behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Kwaliteit

Sinds een aantal jaren is Van der Heide gefocust op het verder optimaliseren van de processen richting opdrachtgevers om hen zoveel mogelijk te faciliteren. Klantbenadering, gekoppeld aan doelstellingen en communicatie, krijgt veel aandacht, wat zich vertaalt in de beleving bij de klant gezien de scores in het Cedeo onderzoek. Trainers kunnen tevens de rol van adviseur vervullen door goed te luisteren naar vragen vanuit opdrachtgevers en die te vertalen richting concrete adviezen en opdrachten. Daardoor worden ook aan de trainers hoge eisen gesteld. Er zijn meerdere keren per jaar (minstens vier) bijeenkomsten voor de trainers waar ervaringen uitgewisseld kunnen worden. Nieuwe trainers lopen, afhankelijk van hun ervaring, meerdere keren mee met andere trainers alvorens zij zelfstandig voor een groep staan. Het team bestaat grotendeels uit vaste krachten maar Van der Heide maakt ook gebruik van specialistische freelancers. De afgelopen tijd is de ontwikkeling van e-learning in een stroomversnelling gekomen. De verwachting is dat (delen van) opleidingen ook in de toekomst als e-learning beschikbaar zullen blijven en dat er steeds vaker een combinatie zal worden gemaakt tussen deels online (theorie) en deels oefenen van vaardigheden in praktijksituaties.

Continuïteit

De wensen van de opdrachtgevers staan in de totale dienstverlening centraal. Dat betekent dat men de focus legt op hoogwaardige adviesdiensten die vertaald worden richting concrete trainingen. Het goed kunnen luisteren, anticiperen en communiceren vormen daarbij belangrijke speerpunten. Veiligheid staat bij alle activiteiten voorop. Veiligheid betekent ook het voorkomen van calamiteiten binnen het bedrijf maar eveneens voor de directe omgeving. Dat maakt dat Van der Heide continu bezig is met product vernieuwing op basis van de wensen van de klant. Sinds een aantal jaren zijn in het kader van 'blended learning' e-learning modules beschikbaar welke de afgelopen tijd zoals eerder al vermeld nog verder zijn doorontwikkeld. Van der Heide is ambitieus, heeft oog voor kwaliteit en richt zich structureel op het verbeteren en intensiveren van de relatie met klanten. Ook is Van der Heide flexibel en heeft het het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee Van der Heide omging met de corona-beperkingen werd door de afnemers gewaardeerd. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Binnen de opleidingstak neemt maatwerk nog steeds een belangrijke positie in. Dit komt doordat elke klant werkt met eigen materialen, machines en toebehoren in zijn eigen specifieke omgeving. Dat vergt meestal een maatwerk aanpak. Cursussen waar men een persoonscertificaat of diploma voor kan behalen, worden voornamelijk aangeboden binnen het open aanbod. Dan betreft het zowel basiscursussen als trainingen in het kader van her-certificering waarbij niet alleen kennis maar vooral vaardigheden worden getoetst. Een belangrijk onderdeel daarvan vormt de gedragscomponent. Vakmanschap kun je leren wanneer je de juiste houding en mentaliteit hebt. Verder kan de praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste aanpak gezien worden als goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van Van der Heide. De deelnemers die eenmaal deel hebben genomen aan een training of opleiding van Van der Heide zijn veelal zodanig tevreden dat zij anderen enthousiasmeren. Ook blijkt uit de interviews met verschillende referenten dat het aanbod van Van der Heide zeer goed aansluit op de praktijk. Dat maakt dat veel opdrachtgevers vaak al een jarenlange relatie hebben met Van der Heide en haar niet alleen inschakelen voor opleidingen maar ook voor inspecties en advisering.

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