

# Klanttevredenheidsonderzoek

SOMA Bedrijfsopleidingen

29-06-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOMA Bedrijfsopleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<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.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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				70%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.

③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Voor de meerderheid van de respondenten is SOMA Bedrijfsopleidingen (hierna te noemen SOMA) al langere tijd een bekende partner op het gebied van trainingen. Anderen hebben het instituut op het internet gevonden. Enkele uitspraken: "Van oudsher doen zij voor ons de trainingen. Ooit zijn we via een relatie bij hen terechtgekomen", "Op zoek naar een geschikte opleiding hebben we hen via google gevonden" en "We doen al jaren zaken met hen en dat is afgelopen jaar uitgebreid, doordat we moesten voldoen aan bepaalde certificeringen." Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor dit instituut te kiezen, wat naar voren komt in de volgende citaten: "Ze kunnen de trainingen incompany en als echt maatwerk verzorgen", "Ze hebben het juiste aanbod voor ons", "Ze hebben voor de bouw trainingen die we nodig hebben voor de certificeringen", "Ze zijn voor ons een betrouwbare partner" en "We zijn tevreden over de kwaliteit. Ze zetten voor de instructie mensen in die hun sporen in de praktijk hebben verdiend." In het voortraject wordt samen met de klant de tijd genomen om de opleidingsvraag helder te krijgen en op die manier met een passend voorstel te kunnen komen voor het opleidingsprogramma met bijbehorende offerte. Allen zijn goed te spreken over de werkzaamheden van SOMA in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Men laat zich tevreden uit over het opleidingsprogramma van SOMA. Dat heeft te maken met de aandacht voor de klant en zijn wensen, wat naar voren komt in het programma van de training. Ter illustratie: “Ze kijken echt naar wat er bij ons gebruikt wordt en waar wij behoefte aan hebben. Ze maken daarop een programma binnen de grenzen van het certificaat”, “We werken altijd met incompanytrainingen, omdat zij dat goed kunnen afstemmen op onze situatie” en “Er is uitgebreid overleg geweest met de projectmanager en daardoor is het programma helemaal afgestemd op onze eisen.” De kosten van het maatwerktraject zijn vooraf bekend bij de klant en worden duidelijk omschreven in de offerte.

### **Uitvoering**

De meerderheid van de geïnterviewden is goed te spreken over de uitvoering van de trainingen. Er wordt volgens hen voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de cursisten. Ter illustratie: “De uitvoering is altijd heel goed en netjes geregeld. Het programma zit goed in elkaar met in de ochtend het serieuze gedeelte en in de middag meer de praktijk”, “Ik krijg van de deelnemers alleen maar positieve verhalen te horen over een heldere training die zeker meerwaarde heeft en voldoet aan de verwachtingen van de cursisten”, “Ik krijg hele positieve feedback dat het zo goed aansluit op het dagelijks werk en dat het echt gericht is op ons bedrijf” en “We hebben een keer een cursist gehad die motorisch minder sterk was en toen heeft de trainer eerlijk aangegeven dat hij dit werk niet aan zou kunnen. Ik kan die eerlijkheid erg waarderen en we hebben ook de consequenties daaruit getrokken.” Een van hen heeft nog wel het volgende aandachtspunt voor de uitvoering: “De training heeft voorzien in onze behoefte, maar bij enkele modules had de afstemming op onze situatie nog beter gekund.” Hij geeft om die reden een score drie.

### **Opleiders**

Over de kwaliteit van de trainers van SOMA worden in de interviews alleen maar positieve en zeer positieve geluiden gehoord. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid, praktijkervaring en flexibiliteit van de docenten. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “We hebben een hele goede docent. Hij neemt echt de tijd voor onze vragen. Dan gaat hij bijvoorbeeld samen met de cursisten naar onze afgekeurde kettingen kijken en laat hij zien wat er niet goed aan is”, “Doordat we vaak dezelfde trainer hebben, heeft hij ons bedrijf leren kennen en kan hij nog beter inspelen op onze werksituatie. Daarnaast is het iemand met veel vakkennis en praktijkervaring”, “Men was heel positief over de trainer die op alle vragen antwoord had en heel ervaren was” en “We werken vaak met een vaste docent en dat bevalt het beste, doordat hij de organisatie kent en alle issues kan aanpakken. Het is iemand met jarenlange ervaring.”

### **Trainingsmateriaal**

Een van de respondenten geeft geen score, omdat hij te weinig zicht heeft op de kwaliteit van het trainingsmateriaal. De anderen laten zich positief uit over het verzorgde lesmateriaal. Men spreekt onder andere over mappen, syllabi en online materiaal. Enkele uitspraken op dit gebied: “Alles ziet er keurig verzorgd uit met een schrift voor notities en afhankelijk van de soort training boekjes en cursusmappen”, “Ze werken nog veel met cursusmappen en dat is voor deze groep cursisten ook het meest praktisch” en “Bij deze training bestaat het materiaal uit lesboeken, maar bij vorige trainingen was het overwegend online lesmateriaal.”

### **Accommodatie**

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en daarom worden geen scores gegeven voor de accommodatie.

### **Natraject**

Bij een van de geïnterviewden is het opleidingstraject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven op dit onderdeel. De rest geeft een positieve beoordeling voor het natraject bij SOMA. Men spreekt over het uitreiken van een certificaat of bewijs van deelname en in bepaalde gevallen hoort daarbij voor de deelnemer een pasje. "Aan de hand van een toets in de praktijk krijgt de cursist zijn certificaat", geeft een van de respondenten aan. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd op de training en de docent in de vorm van een evaluatieformulier. Ook met de opdrachtgever worden de afgenomen trainingen doorgenomen. "Eén tot twee keer per jaar zitten we bij elkaar om de trainingen van de afgelopen tijd te bespreken. Ook krijg ik de resultaten en de evaluatieformulieren van de deelnemers", aldus een van hen. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die met de trainingen zijn geboekt. "Door de goede ervaringen met SOMA willen we nu gaan kijken om ook de heftrucktrainingen bij hen onder te brengen", vertelt een zeer tevreden respondent.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van SOMA heerst bij alle referenten tevredenheid. Men spreekt over een opleidingsinstituut dat zijn zaken prima op orde heeft. "Het gehele plaatje rondom de trainingen klopt gewoon en ze ontzorgen de klant daarbij", vertelt een van hen. Het instituut is goed bereikbaar via de telefoon en e-mail. Er wordt snel gereageerd op vragen. Enkele citaten: "De lijnen zijn kort en ze kunnen snel schakelen" en "Ik heb nauw contact met mijn accountmanager en dat verloopt heel soepel. Ook met de planning heb ik veel contact en daar wordt altijd snel gereageerd." Ook de flexibiliteit van het instituut wordt positief beoordeeld., wat naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ze zoeken altijd oplossingen en we komen er samen uit" en "Ze hebben ook een ruimte voor online trainingen en kunnen dat dus ook op een goede manier organiseren, als het nodig is." Verder kloppen de facturen met de uitgebrachte offerte en worden de gemaakte afspraken correct nagekomen.

### **Relatiebeheer**

Alleen maar positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over het relatiebeheer van het instituut. Men spreekt over nieuwsbrieven en e-mails over nieuwe opleidingen en daarnaast het persoonlijk contact met het vaste aanspreekpunt. Ter illustratie: "Het contact is al jaren heel prettig", "Jaarlijks heb ik overleg met de accountmanager en daarnaast krijg ik mails en nieuwsbrieven", "Ze sturen e-mails en eens per kwartaal heb ik persoonlijk contact met mijn contactpersoon en praten we over nieuwe ontwikkelingen en eventuele wensen die ik heb" en "Ik heb met name contact met de trainer en dat verloopt prima."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

In meerderheid is men goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen. Er wordt gesproken over redelijke prijzen voor kwalitatief goede trainingen. Enkele citaten op dit gebied: "Het is het geld dubbel en dwars waard" en "We doen al jaren zaken met hen en dat heeft te maken met hun kwaliteit en de marktconforme prijzen." Twee van de geïnterviewden geven een neutrale score, omdat zij de kwaliteit prima noemen maar de prijs van de training aan de hoge kant vinden.

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

Alles bij elkaar zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de incompanytrainingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kwaliteit van de docenten, de communicatie en de flexibiliteit naar de klant. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik vind dit instituut communicatief en organisatorisch sterk. Ze zorgen voor correcte deelnemerslijsten en trainers die mooi op tijd aanwezig zijn. Het verloopt gewoon goed", "Ze zijn zo flexibel dat we meerdere verschillende opleidingen op maat kunnen aanbieden aan ons personeel", "Sterk is voor mij hun snelheid van handelen en de inhoud van de producten die we bij hen afnemen" en "Ze maken maatwerk op onze organisatie en zijn proactief in de communicatie." Een van hen heeft nog wel als aandachtspunt dat misschien meer stappen gemaakt kunnen worden bij het digitaliseren van het lesmateriaal. Men is bereid om SOMA aan te bevelen aan anderen als opleidingsinstituut voor maatwerkopleidingen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	10%
Accommodatie③				90%	
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer④			10%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De geïnterviewden maken al langere tijd gebruik van de trainingen SOMA Bedrijfsopleidingen. "Ooit is een leerling van ons bij hen opgeleid in een BBL-traject en sindsdien sturen we onze medewerkers naar hen voor de verplichte trainingen", vertelt een van hen. Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor dit instituut te kiezen, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Ze zijn een bekende naam voor bijscholing. Voorheen hadden we een ander instituut ervoor, maar regelmatig werd dan twee dagen van tevoren de training afgezegd door te weinig aanmeldingen. Bij SOMA gaan de trainingen gewoon door", "Het bevalt goed bij SOMA en ze hebben een aanbod dat past bij ons", "Er zijn geen andere aanbieders voor deze trainingen" en "Ze hebben opleidingen specifiek voor onze branche." Over het algemeen regelen de referenten de inschrijving van de medewerkers voor de training en dat verloopt volgens hen zonder problemen. "Het inschrijven gaat soepel. Ik doe dat niet via het internet, maar ik stuur een e-mail naar een vaste persoon en die regelt het perfect en snel met een bevestiging van inschrijving", geeft een van hen aan. Men is goed te spreken over de werkwijze van het instituut in het voortraject.



### **Opleidingsprogramma**

Allen kijken met tevredenheid naar het opleidingsprogramma van het instituut. Ze hebben het juiste aanbod aan trainingen en de inhoud is goed afgestemd op de heersende regelgeving en behoefte in de markt. Voor het zoeken naar de juiste training maakt men onder andere gebruik van de website van SOMA die volgens de referenten overzichtelijk is met goede informatie over de inhoud van de training en de mogelijke cursusdata in de komende tijd. “Op de website stond een duidelijk verhaal over het volgen van de training in etappes en de inhoud van de verschillende modules”, geeft een van hen aan. Verder worden de kosten van de training van tevoren duidelijk vermeld.

### **Uitvoering**

Allen geven een positieve beoordeling voor de uitvoering van de afgenomen trainingen. Er wordt volgens hen voldaan aan de verwachtingen die door de informatie vooraf over de training zijn gecreëerd. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: “Ik hoor van de deelnemers terug dat het een goede opfriscursus is en dat de opdrachten heel praktijkgericht zijn”, “We krijgen bij hen wat we willen en dat is belangrijk”, “Ze verzorgen altijd goede trainingen. Nu was het de afgelopen periode wel wat rommelig doordat het gedeeltelijk online en gedeeltelijk op locatie werd gegeven”, “We gaan altijd met de hele groep naar de training en de kwaliteit is prima. Het is iedere drie jaar een verplichte cursus en dan hoor je niet altijd veel nieuwe dingen, maar alles wordt weer even opgefrist” en “In de coronatijd was de training soms ook digitaal en daar was wel een stukje begeleiding en stimulering bij nodig. Gelukkig kregen we van de contactpersoon goede informatie over onze cursist.”

### **Opleiders**

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de docenten die door SOMA worden ingezet. Met is met name de grote praktijkervaring en deskundigheid, waardoor men deze positieve beoordeling geeft. Enkele citaten ter illustratie: “Het zijn mensen van de praktijk en dat is belangrijk voor de soort training en onze soort cursisten”, “De kwaliteit is altijd goed en ze kunnen goed omgaan met het type cursisten dat deze trainingen volgt, namelijk werkmensen en geen studieboeken” en “Het zijn praktijkmensen die weten waar ze het over hebben.” Een van de geïnterviewden geeft een score drie met de volgende argumentatie: “Het contact met de begeleider van onze cursist had wat beter gekund. Onze medewerker heeft twee keer een herkansing moeten doen en ik had verwacht dat zijn begeleider contact op zou nemen met ons over zijn zwakke punten. Misschien hadden wij daarin ook iets kunnen betekenen.”

### **Trainingsmateriaal**

Twee referenten hebben te weinig zicht op het lesmateriaal om een oordeel te geven over dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. In dit kader spreekt men over: cursusmappen, boeken en digitaal lesmateriaal. “De cursusmap vinden onze medewerkers heel handig. Verder is er online cursusmateriaal, maar het is belangrijk dat ze de fysieke map blijven aanbieden”, merkt een van de geïnterviewden op dit gebied op. Een ander geeft het instituut als tip mee, dat hij denkt dat het lesmateriaal op sommige gebieden wel wat moderner kan met filmpjes en dergelijke.

### **Accommodatie**

Een van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op de kwaliteit van de accommodatie waar de trainingen worden gegeven om een score te geven. De rest laat zich tevreden uit op dit onderdeel. Men spreekt over goede bereikbaarheid van de locatie en voldoende parkeergelegenheid. Verder vindt men de faciliteiten van de accommodatie, waaronder de lesruimtes, apparatuur en catering, van goede kwaliteit. Enkele uitspraken: “Door de coronamaatregelen zijn de trainingen even online geweest maar verder op locatie bij SOMA en dat was goed verzorgd” en “Ze hebben een prima accommodatie met de nodige voorzieningen om de trainingen te geven.”

### **Natraject**

Over het natraject worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. De trainingen worden afgesloten met een diploma, certificaat of bewijs van deelname. Afhankelijk van de soort training kan dit aan de hand van een examen gebeuren. Na afloop krijgen de cursisten het verzoek via een evaluatieformulier hun mening te geven over de kwaliteit van de training en de docent. Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn behaald met de trainingen. SOMA heeft daarbij volgens hen voldaan aan de verwachtingen.

### **Organisatie en Administratie**

Alleen maar positieve verhalen worden gehoord over de organisatie en administratie van het instituut. De referenten zien SOMA als een professioneel opleidingsinstituut dat alles rondom de training op een goede manier organiseert. Het contact met het instituut verloopt soepel via de e-mail en telefoon, zoals blijkt uit de volgende uitspraken: "Ik mail altijd over het aanmelden van nieuwe cursisten en dat gaat heel gemakkelijk en goed" en "Ik heb een vaste contactpersoon en die reageert altijd vlot op mijn vragen." De facturatie verloopt zonder problemen en SOMA heeft het nakomen van de gemaakte afspraken hoog in het vaandel. Enkele uitspraken ter illustratie: "Bij hen kun je na het inschrijven ervan uitgaan dat een training doorgaat" en "Ze komen de afspraken na en zijn voor ons een betrouwbare partner."

### **Relatiebeheer**

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door SOMA, waarbij hij opmerkt dat hij dit ook niet mist en zo nodig zelf contact zoekt met het instituut. Hij geeft geen score voor dit onderdeel. De andere geïnterviewden zijn in meerderheid goed te spreken over de wijze waarop de relatie in stand wordt gehouden. Het contact wordt onderhouden door middel van een nieuwsbrief, e-mails en persoonlijk contact. Enkele citaten die dit illustreren: "Ze sturen mails en met mijn contactpersoon heb ik telefonisch contact", "Ze doen nu niet actief aan relatiebeheer naar mij en dat vind ik prima. Ik ben wel een keer benaderd of ik behoefte had aan een bezoek van de accountmanager en dat vond ik niet nodig. Ik zoek zelf contact als het nodig is" en "Ze hebben contact opgenomen om kennis te maken met mij en verder is er contact naar behoefte. Dat vind ik prima." Een van hen geeft een neutrale score. Hij krijgt door het jaar heen e-mails en folders, maar het zou volgens hem goed zijn om een of twee keer per jaar contact op te nemen met de klant om de afgenomen trainingen te evalueren.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij SOMA. De prijs wordt door hen marktconform genoemd en zij zijn tevreden over de kwaliteit. Illustratief voor de positieve score zijn de volgende citaten: "De prijs is vergelijkbaar met anderen en de kwaliteit is goed", "Het is eigenlijk wel een kostbare opleiding, maar het is nodig en door de begeleiding vind ik het de prijs wel waard" en "Elke opleiding kost geld en zij zitten op een gemiddelde prijs."

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

Over het geheel genomen is men positief over de kwaliteit van de trainingen. Ook over de samenwerking met het opleidingsinstituut heerst bij allen tevredenheid. Sterk vindt men onder andere de inhoud en praktijkgerichtheid van de trainingen, de kwaliteit van de trainers en de organisatie en administratie van het instituut. Illustratief zijn de volgende citaten: "Belangrijk vind ik bij hen de zekerheid dat de training doorgaat en nooit wordt afgezegd. Ze regelen alles voor je", "Ik vind dat ze de cursisten goed begeleiden en hen goed op weg helpen", "Sterk was voor mij de communicatie met mijn vaste contactpersoon. Hij wist alles over de opleiding en de cursist. Het is handig dat ze nog even een e-mail sturen met de examendata van onze werknemer", "We hadden weer een groep mensen die op cursus moest, maar door de coronamaatregelen kon zo'n grote groep niet geplaatst worden. Toen boden zij de training deze keer incompany aan en het was fijn dat zij die mogelijkheid hadden" en "Ze hebben het aanbod aan trainingen dat we nodig hebben." Twee van hen hebben nog wel een tip voor het instituut, te weten: "Je kunt bij hen naar Werkendam of Harderwijk voor de training en het zou heel fijn zijn als er een locatie komt die wat dichterbij is" en "Ik denk dat ze wel wat meer aan de weg mogen timmeren en zich actiever mogen presenteren met bijvoorbeeld flyers over hun aanbod." Men is bereid om de open inschrijving opleidingen van SOMA aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SOMA Bedrijfsopleidingen op 29-06-2021.

### Algemeen

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

### Kwaliteit

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

### Continuïteit

De opleidingsmarkt heeft het afgelopen jaar te lijden gehad onder de maatregelen en beperkingen die in verband met Covid-19 door de overheid waren afgekondigd. SOMA Bedrijfsopleidingen heeft hierop gereageerd door het gedeeltelijk, waar mogelijk, aanbieden van online trainingen. Verder zijn de groepen kleiner gemaakt zodat trainingen eerder doorgang konden vinden. Het feit dat SOMA Bedrijfsopleidingen de enige aanbieder is van bijvoorbeeld opleidingen voor het bedienen van funderingsmachines is een duidelijk USP van het instituut. De manier waarmee SOMA Bedrijfsopleidingen om is gegaan 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**

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

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo