

# Klanttevredenheidsonderzoek

Purple Monkey Breinonderwijs

08-08-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Purple Monkey Breinonderwijs 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, 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②					86%
Opleidingsprogramma				14%	86%
Uitvoering				28%	72%
Opleiders				28%	72%
Trainingsmateriaal			14%	14%	72%
Accommodatie③					14%
Natraject			14%	28%	57%
Organisatie en Administratie				28%	72%
Relatiebeheer④			14%	28%	28%
Prijs-kwaliteitverhouding				14%	86%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				28%	72%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Purple Monkey Breinonderwijs (hierna Purple Monkey te noemen) geeft desgevraagd aan via bekenden, collega's of voorgangers met het bureau in aanraking te zijn gekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik ben via een collega bij Purple Monkey terechtgekomen. Hij beval hen van harte aan", "Een vriend van mijn dochter had deelgenomen op locatie. Hij was enthousiast. Hij is normaal niet iemand die snel iets aanneemt van een ander, dus dit moest wel goed zijn", "Ik heb de samenwerking met Purple Monkey overgenomen van mijn voorganger", "Ik was Purple Monkey tegengekomen op Google en had het er met de rector over. Hij kende hen en vond hen goed" en "De docenten hadden al eerder een training bij Purple Monkey gevolgd. Nu hebben we klas zes een training laten doen om de stress te verminderen en het 'leren leren' aan te pakken." Allen die een score geven voor het voortraject, zijn er zeer tevreden over. Er wordt uitgebreid navraag gedaan naar de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “De voorbespreking is met degene die de training uitvoert”, “Wij hebben uitvoerig per telefoon en e-mail uitgewisseld wat voor deze leerlingen het beste programma zou zijn”, “Er is goed geluisterd en doorgevraagd naar wat wij wilden” en “De trainer wilde heel precies weten om welke leeftijden het ging. Er was ook een jongere deelnemer bij. De trainer is eerst in gesprek gegaan met de ouders, om te kijken of het voor hem zou aansluiten.” De planning verloopt soepel en naar wens. Een referent: “Wij wilden de training graag verdelen over twee dagdelen. Dat was mogelijk. Wij wilden het ongeveer twee weken voor het schriftelijk examen. Ze waren flexibel genoeg om dat zo in te plannen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ze bieden drie stromingen. We hebben hen weleens gevraagd of ze deze alle drie in één dag wilden behandelen, maar zij zeggen dat de tijd dan te kort is.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd. Het is voldoende in overeenstemming met wat er in de intake is besproken. De inhoud van de training wordt duidelijk genoeg omschreven. Een greep uit de reacties: “Wij herkenden ons meteen in het programma”, “Het klopte met wat we hadden afgesproken”, “Het programma was heel duidelijk. Er zaten allerlei bijlages bij. We wisten precies wat er zou gaan gebeuren” en “Het programma ging heel gedetailleerd in op wat er behandeld zou worden: Hoe je zorgt voor een situatie waarin je goed kunt leren, hoe je de stof op efficiënte wijze eigen maakt, enzovoort.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de balans tussen theorie en praktijk. Enkele reacties: “Het was een intensieve training voor bestuursadviseurs die grote stukken tekst moeten lezen. De reacties waren heel positief”, “Er is een heel aantal vaardigheden de revue gepasseerd”, “Ik vond het supergaaf. Door de afwisseling tussen kennis opnemen en zelf uitproberen was het geen moment saai”, “Het gaat over heel praktische dingen: mindmappen, een rustige omgeving, luisteren naar muziek, wat werkt wel en wat niet, en dat dit voor ieder kind anders is”, “Het wordt op een interactieve manier aangepakt. De studenten voelen zich aangesproken. Ze vinden het leuk”, “Het was heel gevarieerd. Er werden vragen beantwoord als: Hoe zorg je voor een situatie waarin je goed kunt leren? Hoe pak je een grote toets aan? Klassikale les en individueel oefenen wisselen elkaar af. Je merkt dat als ze actief aan de slag gaan, ze echt ook gaan voelen wat het met ze doet” en “Ze lieten met mooie filmpjes en voorbeelden zien hoe de hersenen leren en hoe ontwikkeling tot stand komt. Daarnaast maken ze er een beleving van, door je aan het begin en aan het einde een stukje te laten snellezen en je het verschil te laten ervaren.” Een meerderheid bevestigt desgevraagd dat er sprake is geweest van inhoudelijk maatwerk: “Er werden voorbeelden en video’s getoond die aansloten bij de leeftijdscategorie”, “De studenten worden op hun niveau aangesproken”, “Het was op maat gemaakt. Wij werken als PO school samen met VO scholen. De leerkrachten op onze school en de mentoren van de middelbare school krijgen dezelfde training. Ze worden geholpen om het te integreren in de lessen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “De kinderen vonden het wel een lange dag. Opsplitsen in twee dagdelen was misschien beter geweest.”

### **Opleiders**

De opleiders stemmen alle referenten (zeer) tevreden. Zij voldoen zowel qua didactische en persoonlijke vaardigheden als qua deskundigheid ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Hun enthousiasme is aanstekelijk”, “Ze zijn heel flexibel. Een uurtje later komen voor een ouderavond is geen probleem”, “Ze hebben veel ervaring en kunnen het goed overbrengen”, “Ze geven goede, heldere uitleg”, “Ik was onder de indruk van de kennis van de docent. Hij had op elke vraag een antwoord. Hij had ook aan de onderliggende dingen gedacht” en “Ik vind de docent heel betrokken. Hij krijgt de studenten goed mee.”

### **Trainingsmateriaal**

Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit boeken en aanvullend materiaal. Het is voor een deel maatwerk. Enkele reacties: “Er was een boek voor de leerkrachten en voor de kinderen, een planner en iets over mindmapping”, “De leraren kregen heel veel info over hoe je moet plannen en waarop je moet letten”, “Het boek is heel fijn. Het zit goed in elkaar en is mooi gebonden. We hebben ook alle lessen op usb sticks meegekregen. Daarnaast ontvingen we hand-outs met verwijzingen naar bijvoorbeeld YouTube video's”, “De leerlingen kregen grote lege vellen, gekleurde stiften en een prachtig, ondersteunend boek. Er werden filmpjes en muziek gebruikt die aansloten op de belevingswereld van de doelgroep.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het boek was te dik en te groot. Ik denk niet dat veel mensen het zullen lezen.”

### **Accommodatie**

Aan de accommodatie kent slechts één van de referenten een score toe. Hij toont zich zeer tevreden en zegt: “De training voor de mentoren was bij het Kabouterhuis. Het was een geschikt gebouw met een grote parkeerplaats. De zaal was netjes en er waren voldoende drankjes.” De overige negen referenten geven op dit onderdeel geen mening, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van in-company opleidingen.

### **Natraject**

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In de regel is er sprake van een mondelinge evaluatie met de deelnemers en krijgen deze ook een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. “Ze vragen zowel ons als de ouders om feedback. Als er aanpassingen nodig zijn, voeren ze die een volgende keer door”, “Er is mondeling met mij en de kinderen geëvalueerd”, “We hebben nog feedback van hen teruggekregen op de schriftelijke evaluaties. De docent kon precies vertellen wat elke leerling specifiek nodig had” en “De docent heeft goed naar ons geluisterd. Na elke training zijn er dingen aangepast. Heel flexibel.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er kan nog iets nader geïnformeerd worden hoe het bij ons is ervaren. Ze vragen het aan de studenten maar gaan niet in gesprek met ons. Wij hebben al vaker gezegd dat het een lange dag is, maar daar wordt niets mee gedaan.” Meerdere laten hun waardering blijken voor de nazorg: “Ze hebben ons nog een mail met tips gestuurd”, “De kinderen hebben bepaalde informatie nagestuurd gekregen” en “Wij konden naderhand nog vragen stellen aan de docent.” Een ander voegt nog toe: “Wij willen een van onze docenten laten opleiden bij hen. Dat is mogelijk.” Een overigens tevreden gestemde referent heeft nog wel een verbeterpunt: “Een terugkomdag zou wel goed geweest zijn, of dat je nog even herinnerd werd aan een paar tips, of dat er gevraagd werd hoe het nu met je ging.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “De examenresultaten zijn goed. We merken vooral dat het heel veel rust geeft. We zijn blij dat we daar de tools nu voor hebben”, “Het heeft de bestuursadviseurs zeker wel wat opgeleverd”, “Je krijgt allerlei tips en trucs om studenten sneller te laten lezen met behoud van begrip, hoe je ze kunt motiveren en hoe ze makkelijker dingen kunnen onthouden”, “Een aantal jongeren wilde eerst niet meedoen maar is toch gegaan. Ze vonden het veel nuttiger dan ze hadden verwacht. Eén jongen is thuis toch maar zijn kamer anders gaan inrichten, met zijn boeken binnen handbereik” en “We doen dit nu pas voor het tweede jaar dus het resultaat is moeilijk na te gaan, maar van de ervaringen met Purple Monkey op mijn voorgaande school weet ik dat kinderen beter voorbereid zijn en met meer zelfvertrouwen naar de middelbare school gaan. Ook ouders weten beter waarmee ze de kinderen kunnen helpen.”

### **Organisatie en Administratie**

Aan het organisatorisch en administratief handelen van Purple Monkey worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Men is goed te spreken over de elektronische en telefonische bereikbaarheid. Purple Monkey is klantvriendelijk en houdt zich goed aan de afspraken. De facturering levert geen problemen op. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: “We krijgen alleen maar goede berichten. De presentielijsten, de facturen, alles klopt. We hebben er geen werk aan.” Enkele anderen merken ieder op: “Een ouder vroeg om de PowerPointpresentatie. Die kwam heel snel” en “We krijgen netjes een reminder als er weer een training aan zit te komen.” Tot slot zet iemand nog wel de volgende kanttekening: “Ik heb de indruk dat het draait op één persoon. Dat maakt dat je soms even moet wachten. Daarentegen duurt het nooit echt te lang, er wordt altijd nog wel op tijd gereageerd.”

### **Relatiebeheer**

Zeven van de acht referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen dat er uitnodigingen, nieuwsbrieven of updates over het opleidingsaanbod worden toegestuurd. Voor de tevreden gestemden is dit achterwege blijven van mailing geen probleem. Iemand zegt: "Ik ben blij dat ze ons niet lastig vallen met nieuwsbrieven of zomaar benaderen. Dit wat wij met hen doen, is wat we willen. We hebben verder niets nodig." De neutraal gestemde licht zijn score echter als volgt toe: "Ik merk niets van relatiebeheer. Ik zou weleens een mailing met het opleidingsaanbod willen." Twee van de tien referenten geven over het relatiebeheer geen oordeel, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een greep hieruit: "We zijn heel tevreden. De ouderavond zit er ook bij in, en die wordt heel positief beoordeeld", "Het is best duur maar je krijgt er ook iets voor. Bovendien krijgen wij subsidie om de overgang naar het VO beter te laten verlopen", "In het begin vind je het best aan de prijs, maar daarna valt het toch wel mee", "Ik heb vergelijkend warenonderzoek gedaan en deze cursus springt er kwalitatief bovenuit" en "Het is absoluut het geld waard."

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

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Purple Monkey zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst Purple Monkey om de praktijkgerichte en resultaatvolle inhoud van de cursussen: "Het is een gedegen programma", "Het was heel concreet en toepasbaar", "Hun verhaal is goed doordacht en opgebouwd. Het spreekt zowel de kinderen als hun ouders en de teamleden aan", "Je krijgt in één dag genoeg handvatten. Je eindigt altijd wel met iets dat je meteen kunt gebruiken", "Ze laten de leerlingen zelf dingen ervaren, waardoor ze beter begrijpen wat er gebeurt in hun hersenen en ze hun eigen conclusies kunnen trekken", "De leerlingen krijgen veel tips en verwerven inzicht in wat voor hen werkt en wat niet. Vooral het effectief lezen helpt" en "Je geeft ze iets mee voor het leven, een stukje kennis van hoe het werkt in het hoofd. Het gaat veel dieper dan huiswerkbegeleiding." Ook de kwaliteit van de docenten valt op: "De sterkste kant van de training was het enthousiasme van de trainer" en "Het zijn gepassioneerde mensen." Naast deze lovende woorden is er ook een aantal niet eerder genoemde verbeterpunten: "Ze zouden je bij wijze van maatwerk kunnen laten oefenen met teksten die je dagelijks leest, kijkend naar de opbouw en het woordgebruik", "Het zendende karakter zou wel wat minder kunnen. Sommige theorie kun je zelf ook wel opzoeken" en "Elk onderdeel wordt even belangrijk gevonden door de trainer. De studenten ervaren dit niet zo. Daar mag wel wat meer flexibiliteit in komen." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Purple Monkey aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				33%	66%
Opleidingsprogramma				44%	55%
Uitvoering				22%	77%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				11%	88%
Accommodatie				66%	33%
Natraject				33%	66%
Organisatie en Administratie				22%	77%
Relatiebeheer②				22%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding③			11%	11%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	66%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een ruime meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Purple Monkey geeft desgevraagd aan dat de opleidingsaanbieder preferred supplier is voor de eigen organisatie. Enkelen vertellen ieder: "Zij staan in de catalogus van mijn werkgever" en "Ik zocht een specifieke training en heb zitten googelen. Toen ik op de site van Purple Monkey kwam dacht ik: 'Precies wat ik zoek'. Ik wilde uit mijn normale denkpatroon komen en dingen op een andere manier aanvliegen." Een ander zegt: "Een aantal collega's had een paar jaar tevoren al een cursus bij Purple Monkey gevolgd. We zijn er op hun advies aan begonnen omdat we vanwege een fusie veel beleidsstukken moesten lezen." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. De aanmelding verloopt naar wens. Men is goed te spreken over de snelheid van handelen. Er is in de regel sprake van een schriftelijke intake. In veel gevallen wordt de deelnemers gevraagd om van tevoren cases in te leveren. Enkele reacties: "De inschrijving is prima geregeld. Je kunt zelf in het systeem de datum van je voorkeur aangeven. Je krijgt netjes een bevestiging", "Wij hadden vanwege omstandigheden dringend behoefte aan de opleiding. We konden snel terecht" en "Je kunt je verwachtingen en vragen aangeven op een intakeformulier. Zij kijken of je nieuw of gevorderd bent" en "Je kon van tevoren drie vraagstukken inleveren die je graag besproken wilde hebben."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het op de intranetsite van de eigen organisatie wordt gepresenteerd, voldoet bij alle referenten (ruimschoots) aan de verwachtingen. Het voorziet in een correcte omschrijving van de inhoud van de trainingen. Enkele referenten: "Het programma was duidelijk. Alle punten zijn behandeld. Wat er werd aangekondigd, heeft ook plaatsgevonden", "Het heeft de juiste verwachtingen gewekt. De werkelijkheid heeft die zelfs overtroffen" en "Er wordt precies verteld wat er gaat gebeuren. De indeling is gebruiksvriendelijk. Je kunt alles goed vinden." De prijsopgave is helder.

### **Uitvoering**

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is positief over het interactieve gehalte, de praktijkgerichtheid en de balans tussen oefening en theorie. Hetzelfde geldt voor de structuur en de afwisseling in werkvormen. Men vertelt "De theorie en de praktijk waren mooi in evenwicht", "Het was leuk, divers, praktisch en toegankelijk. Wij brachten de casuïstiek in en de docent wist de theorie erop toe te passen", "We hebben geluisterd maar ook veel geoefend en gedeeld waar we in de praktijk tegenaan lopen. Ik heb goed antwoord op mijn vragen gekregen", "Er werden verschillende methodieken gepresenteerd om naar een vraagstuk te kijken. Je leert kijken wat in welke situatie handig is", "Je kreeg ontzettend veel praktische tips om het brein voor de gek te houden" en "Het werd op een boeiende manier aangeboden, met veel voorbeelden, functies en passende anekdotes. Je kreeg een stukje theorie vanuit de neurologie. Het praktisch meedenken van de docent was heel fijn en inputgericht. Hij deed wat de cursisten wilden. Hij hield ook rekening met de vragen die van tevoren waren ingeleverd." Ook over de groepssamenstelling en -grootte is men tevreden: "De samenstelling van de groep was divers, waardoor je elkaar versterkte", "We waren vanwege corona met zijn tweeën, dus het was bijna privé onderwijs" en "Het was een groepje van drie. We kregen ontzettend veel aandacht."

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem zeer tevreden. Men prijst hen om hun kennis van zaken, didactische en persoonlijke kwaliteiten en betrokkenheid. Enkele vertellen: "De docent was prima. Leuk in de omgang en enthousiast", "Hij was leuk en inspirerend. Hij had veel mensenkennis en inzicht in hoe mensen in een groep met elkaar omgaan. Het ging om gevoelige, persoonlijke dingen, dus dan moet je wel veiligheid en vertrouwen creëren. Dat deed hij", "De docent was geweldig. Het was totaal niet saai en bepaald niet om bij in slaap te vallen. Hij had er zeker voldoende verstand van. De dagen waren te kort om al zijn kennis in kwijt te kunnen" en "Het was een geweldig figuur. Creatief en charismatisch. Iemand die het echt kan overbrengen en bewustzijn kan aanboren." Men prijst de docenten om hun inzet en betrokkenheid: "De docent had oog voor iedereen. Hij heeft alle casussen behandeld", "Hij was ondersteunend en kwam met extra testjes. Hij had vaker te maken gehad met onze organisatie en degenen met wie wij zouden functioneren. Hij had goede tips" en "Als iemand te laat kwam, maakte de docent zich echt zorgen."

### **Trainingsmateriaal**

Allen kennen het trainingsmateriaal een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De boeken, mappen en presentaties voldoen wat betreft inhoud zowel als vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Ze zijn goed geschikt als naslagwerk. Er wordt ook aanvullend materiaal verstrekt. Een greep uit de reacties: "Het boek was heel goed, ik heb het op de plank staan en lees er regelmatig nog in", "De slides, het boek en de oefeningen waren allemaal heel ondersteunend", "Naast wat we op papier ontvingen, hebben we ook informatiestukken en hand-outs per mail toegestuurd gekregen", "We kregen een aantal scenario's en opdrachten op papier en een lijstje wat je zelf kon invullen", "We kregen een mindmap-boek met kleurtjes en alles wat je erbij nodig hebt" en "We hebben een aantal MP3 bestandjes gekregen om met een metronoom je tempo op te voeren. Ik mocht ook een planningsagenda meenemen omdat deze goed van pas kwam voor mijn studenten."

### **Accommodatie**

Allen zijn goed te spreken over de accommodatie. Enkele referenten: "Er was voldoende parkeergelegenheid voor elektrische auto's", "De locatie en de catering waren prima. Het was een centrale plek die met openbaar vervoer goed te bereiken was", "Het was een geweldige ruimte. Hij bestond uit twee kamers met een schuifwand ertussen waarachter de lunch werd geserveerd. Het eten was steeds anders en er was ook vegetarisch eten. Het toilet was schoon en de koffie smaakte goed" en "De persoon die alles eromheen verzorgde was heel gastvrij. Het was erg fijn. De rustmomentjes om het brein te de activeren werden goed ondersteund."

**Natraject**

Het natraject roept tevreden tot zeer tevreden reacties op. Er is in de regel sprake van een certificaat van deelname. Een mondelinge evaluatie behoort tot de standaard. Meerderen bevestigen desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden wordt. Bij wijze van nazorg ontvangt men soms nog aanvullende informatie. Een referent: “Ze hebben naderhand nog een mail gestuurd met heel veel informatie en een verwijzing naar een website waar je veel kunt vinden, zoals muziek die je helpt om je te concentreren.” Ook wordt er gelegenheid gegeven om naderhand nog contact op te nemen met vragen: “Ze bieden aan dat je naderhand nog kunt bellen als je ermee aan de slag gaat” en “Zelfs als ik nu nog zou mailen, zou ik netjes antwoord krijgen.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Ik kon me niet voorstellen dat het niet ten koste zou gaan van het begrip, maar het levert uiteindelijk toch tijdwinst op”, “Ik ben naar huis gegaan met enorm veel ideetjes”, “Mindmapping is erg handig om niet te veel in details te verzuipen en de hoofdlijnen aan te houden”, “Ik heb er heel veel aan, zeker nu ik wegens een fusie veel moet plannen” en “Het is echt voor mij gaan leven. Ik ben weer muziek gaan draaien tijdens het studeren. Ik maak veel bewuster keuzes, ben oplossingsgericht en betrek eerder anderen erbij. Ik herken het ook eerder bij anderen als ze vastzitten.”

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De informatievoorziening is naar wens. De benadering wordt als klantvriendelijk beoordeeld. “Je werd netjes van alles op de hoogte gehouden: van het aantal inschrijvingen en dat het misschien niet door kon gaan vanwege corona”, “Ik kreeg een intake-formulier en alle informatie toegestuurd. Ik kreeg ook keurig een melding dat ik de cursus heb gevolgd”, “Ze zijn heel aardig en klantvriendelijk” en “Er werd echt meegedacht over een alternatief toen ik ziek was.” De facturering verloopt correct.

**Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Geen van de referenten ontvangt een nieuwsbrief, maar meerderen geven aan dat zij relevante informatie krijgen toegestuurd en altijd terecht kunnen voor advies: “Het is niet ‘uurtje-factuurkje’ wat de klok slaat. Je kunt altijd mailen met vragen”, “Ik heb nog steeds contact met de docent en ben nog steeds welkom”, “Ik heb nog een paar dingen nagestuurd gekregen die me interesseren. Verder krijg je niets opgedrongen” en “Als je kinderen hebt die aan het rommelen zijn met hun huiswerk, komt Purple Monkey met een leuk boek over hoe het puberbrein werkt en met huiswerkmodellen.” Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die een score toekennen aan de prijs-kwaliteitverhouding er tevreden tot zeer tevreden over: “De baas betaalt. Ik denk dat het goed is”, “De prijs was in orde, voor twee dagen training op locatie” en “Voor zowel de communicatie als de locatie en de verzorging denk ik dat het de prijs wel waard is.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Als ik het afzet tegen de nascholingsbijeenkomsten op mijn vakgebied, vond ik het naar verhouding heel duur. Ik zou er zelf niet zoveel geld aan uitgeven.” Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat ze er onvoldoende zicht op hebben.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de referenten (zeer) tevreden over de open opleidingen van Purple Monkey. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder en de trainingen, wijst men allereerst op gastvrije ontvangst en de persoonlijke aandacht: "Het is een kleine, gezellige ruimte. Je voelt je warm welkom en op je gemak", "Ze zijn gastvrij en geven je veel persoonlijke aandacht" en "De sfeer is huiselijk, de docent en de persoon die de ontvangst verzorgde zijn heel vriendelijk." Ook over de inhoud van de opleidingen en de didactische kwaliteiten van de docenten is men positief: "De cursus was kort maar krachtig", "De training voldeed aan al mijn verwachtingen. De combinatie van theorie en praktijk was heel prettig", "Het was levendig en goed toepasbaar. Het tempo en de groepsgrootte waren goed. Het was prima georganiseerd", "Het voorkomen en het stemgebruik van de docent gaf rust en ruimte. Het is geen probleem als je vragen hebt. Desnoods worden die geparkeerd en krijg je later antwoord via de mail." Tot slot voegt iemand nog toe: "Het is een stukje bewustwording dat ze je meegeven waar je erg veel aan hebt." Eén referent heeft een nog niet eerder genoemd verbeterpunt: "Ik zat met vier anderen die allemaal van dezelfde organisatie waren. Iets meer kleur was leuk geweest." Allen tonen zich zonder meer bereid om de open opleidingen van Purple Monkey aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Purple Monkey Breinonderwijs op 08-08-2022.

### Algemeen

Purple Monkey Breinonderwijs (2000), hierna verder Purple Monkey genoemd, is een trainingsorganisatie gericht op persoonlijke vaardigheden. Men biedt trainingen voor efficiënter werken en studeren. Purple Monkey wil deelnemers middels verschillende technieken efficiënter leren werken in minder tijd. Het doel is de aanwezige hersencapaciteit ten volle te benutten en hen aan te zetten tot maximale zelfontplooiing. Enkele voorbeelden van technieken zijn; 'Mindmapping', 'Snellezen', 'Creatief Denken' en 'Geheugen- en Studietechnieken'. Purple Monkey verzorgt open- en incompany trainingen voor bedrijven, overheid, docenten, scholieren, studenten en particulieren. De 'scholierentrainingen' bevat een variant waaraan ook ouders kunnen deelnemen. Het Breinonderwijs bestaat uit verschillende elementen. Purple Monkey benadert deze onderdelen vanuit de werking van het brein en voegt deze samen in één- of meerdaagse maatwerk trainingen. Ook zijn afzonderlijke onderdelen in een workshop van enkele uren tot een dagdeel te volgen. Voor de meest gevraagde elementen heeft Purple Monkey ook open trainingen samengesteld. Het Cedeo-onderzoek richt zich op zowel de maatwerk opleidingen als de opleidingen met open inschrijving van Purple Monkey Breinonderwijs. Het gesprek vond plaats met mevrouw Renée Koppenberg (Directie).

### Kwaliteit

Purple Monkey werkt met een klein team vaste trainers en heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Trainers hebben hun opleiding onder andere gevolgd bij Stephen Covey, Tony Buzan, Sean Adam en Edward de Bono. De trainingsgroep bestaat uit een viertal ervaren trainers voor de zakelijke trainingen en een tiental trainers die gelicenseerd zijn voor de trainingen 'Leer Leren', 'Leer Samen Leren' en 'Leer Studeren'. Daarnaast zijn op een groot aantal PO- en VO-scholen groepsleerkrachten en mentoren door Purple Monkey opgeleid en gecertificeerd om het Purple Monkey Mentorlesprogramma te verzorgen. De trainingen van Purple Monkey zijn gebaseerd op het gedachtegoed van de inspirators en autoriteiten op het gebied van mindmapping en het aanleren van denktechnieken. Zoals uit het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek blijkt worden de trainers door de deelnemers als gedreven, enthousiast en deskundig getypeerd. Purple Monkey bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening zorgvuldig. Trainers zien/spreken elkaar regelmatig en er is sprake van een overlegstructuur. Om de expertise te bevorderen, de kwaliteit te verbeteren en blijvend te ontwikkelen vindt er met regelmaat intervisie plaats en kijken trainers met elkaar mee. Tussentijdse- en eindevaluaties, zowel met deelnemers als met opdrachtgevers, vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. De feedback, evenals de (beperkte) verbeterpunten uit het Cedeo-onderzoek, worden onder de loep genomen en leiden waar nodig tot aanpassing.

### Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft Purple Monkey een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd. Via mond-tot-mond reclame en via internet weet men hen goed te vinden. Jaarlijks brengt men via zusterorganisatie Purple Monkey Publishing BV een agenda & studeerplanner uit. Ook de boeken 'Leer Leren' en 'Breinwijzer' die door John Cliteur (directeur) zijn geschreven zijn afkomstig van deze uitgeverij. Op de rol staat het uitbrengen van een nieuw boek in de Engelse taal. Purple Monkey kan worden gekenschetst als innovatief, ook heeft men oog voor nieuwe ontwikkelingen. Tijdens de COVID-19 pandemie heeft Purple Monkey hinder ondervonden van de beperkende maatregelen en de opdrachten zien afnemen. Desondanks heeft men tijdens de pandemie alert geanticipeerd en heeft men daar waar mogelijk een deel online laten plaatsvinden. Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Purple Monkey Breinonderwijs voor de komende periode voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Omdat deelnemers inzicht krijgen in de werking van de hersenen kunnen de diverse elementen van de trainingen optimaal bekijken. Zo kan men tijdens de trainingen de leessnelheid verdubbelen en het geheugen verbeteren. Op deze manier is men in staat om in minder tijd meer informatie te verwerken en efficiënter te handelen in de dagelijkse werksituatie. Daarnaast krijgen deelnemers 'tools' aangereikt om bijvoorbeeld de hogere leessnelheid vast te houden en verder op te voeren. Met nieuwsbrieven en het gebruik van de sociale media communiceert Purple Monkey Breinonderwijs over nieuwe technieken, nieuwe boeken en over de onderwerpen van de trainingen.

## 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