

Klanttevredenheidsonderzoek

Bender Opleidingen B.V.

03-10-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bender Opleidingen B.V. 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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Bender Opleidingen B.V. (hierna te noemen Bender) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een groot deel van hen heeft al eerder maatwerktrajecten afgenomen bij Bender en hun tevredenheid hierover was een belangrijke reden om opnieuw met Bender in zee te gaan. Anderen hebben via collega's of vakgenoten over Bender gehoord en een enkeling is door te googelen in eerste instantie bij Bender terecht gekomen. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop er door Bender wordt vormgegeven aan het voortraject. Er wordt hier door hen gesproken over (soms meerdere) gesprekken waarin er goed werd doorgevraagd en er waar er over en weer verwachtingen werden uitgesproken: "We hebben intensief besproken wat onze leerdoelen waren en op welke manier Bender hier aan bij kon dragen. Hierdoor was voor ons al snel duidelijk dat Bender de juiste partij was, ze konden ons hele team trainen en boden de expertise waar wij naar zochten".

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Bender wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de voorgesprekken is besproken. “Bijna alles kwam terug in de offerte. Wij hadden ook nog de kans om erop te reageren en onze reactie werd zonder enig gedoe verwerkt in de definitieve offerte,” zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “Er wordt goed aangegeven waar de kosten vandaan komen, dit wordt op een heldere manier verantwoord”. Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Bender de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, ruim 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 had van tevoren bepaalde verwachtingen en deze zijn ruimschoots waargemaakt. Het niveau was zoals afgesproken en de manier waarop de training werd verzorgd was ook zoals ik gehoopt had,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De geïnterviewden vinden dat de bijeenkomsten goed georganiseerd zijn en dat er voldoende inzet van de deelnemers wordt gevraagd: “Het was een interactieve bijeenkomst, met veel tijd en ruimte voor oefenen en toepassen”. Verder geven de respondenten nog aan dat de gevolgde bijeenkomst voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was bij uitstek praktisch, de stof kon naadloos en direct worden gebruikt door de deelnemers. Dat was ook het doel van de workshop en mede dankzij de kwalitatief sterke inhoud en de goede didactische vaardigheden van de docent, is dit helemaal gelukt”.

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders/trainers die door Bender worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien: “Bender werkt met echte experts 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 docenten die weten wat er speelt en daarnaast goed in staat zijn om in te spelen op vragen en problemen van de deelnemers”, “Ik ben zeer te spreken over de trainers, zij werken heel praktijkgericht en hebben echt oog voor de werkomstandigheden, die steeds zwaarder worden, van onze medewerkers” en tenslotte: “Professioneel en vriendelijk. Dat zijn de omschrijvingen die me nu even te binnen schieten en dat zijn natuurlijk uitstekende competenties voor een trainer”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van Bender wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat door Bender wordt verschaft wordt door de geïnterviewden onder meer omschreven als “Geschikt en duidelijk”, “Netjes, goed verzorgd en toegespitst op de doelgroep” en “Goed vormgegeven en inhoudelijk helemaal in orde”. Vier referenten hebben ofwel geen gebruik gemaakt van materiaal, ofwel hebben zij hier geen zicht op. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een mening over dit onderwerp. De overige respondenten zijn, zoals ook blijkt uit de hierboven genoemde citaten, zonder uitzondering tevreden over het materiaal dat door Bender wordt verstrekt. Een van hen vat dit mooi samen: “Bender is in alles professioneel, dat blijkt niet alleen uit hun trainingen maar uit hun hele dienstenpakket. Alles is goed verzorgd en van kwalitatief hoogwaardig niveau”.

Accommodatie

Bij maatwerktrajecten blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Natraject

Aan het natraject wordt door Bender volgens de respondenten uit dit onderzoek op een professionele wijze vormgegeven. De aantal referenten heeft het hier over een (vaak schriftelijke) evaluatie die door de deelnemers is ingevuld. De uitkomsten hiervan werden besproken met de opdrachtgever: "Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig. Nu weet ik dat bepaalde kleine punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt". Een andere respondent zegt nog over het natraject: "Met een medewerker van Bender hebben we achteraf een gesprek gehad waarin we de resultaten besproken hebben en toen hebben we ook bekeken of de leerdoelen voldoende behaald waren". Bij dit onderdeel werd er ook gevraagd naar het rendement van de trainingen. Hier zijn de geïnterviewden zonder uitzondering tevreden over. "Juist omdat er bij de ontwikkeling en invulling van de training al rekening wordt gehouden met onze dagelijkse praktijk, sluiten de trainingen goed aan. Onze mensen waren er erg over te spreken," aldus een van deze tevreden referenten.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn van mening dat Bender de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze geregeld heeft, geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. "Het hele traject verloopt soepel, er wordt altijd snel gereageerd en de telefonische bereikbaarheid is ook prima," zo vindt een van de tevreden referenten. Een andere respondent kreeg te maken met een aantal ziekten binnen zijn organisatie: "We hebben toen gelukkig snel met de trainer kunnen overleggen en een alternatieve datum afgesproken. Dat was heel prettig voor ons". Sommige respondenten hebben te maken met een vast contactpersoon waar ze erg tevreden over zijn: "Ik krijg altijd heel snel een antwoord en er wordt ook echt met ons meegedacht". Maar ook de referenten die geen vast contactpersoon hebben, vinden dat Bender snel en goed reageert op vragen: "Een mail wordt altijd binnen een paar dagen naar tevredenheid beantwoord. Daar hoeft je niet nog eens achteraan te bellen".

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Bender het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt bij deze respondenten onderhouden door incidentele mailings, persoonlijke e-mails en af en toe 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 en dan wordt er altijd snel gereageerd," aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten zijn ook allemaal tevreden, zij noemen het relatiebeheer van Bender "zeker niet opdringerig" en "prettig en "zakelijk maar warm". Deze omschrijvingen geven goed aan hoe er door deze referenten over het relatiebeheer van Bender wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. "Bender is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Voor mij rechtvaardigt dit de vrij stevige prijzen die worden gevraagd, met name door het persoonlijke en op maat gerichte pakket dat wordt geboden," zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevreden oordeel met betrekking tot dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Bender komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van Bender worden nog specifiek genoemd: "De klantvriendelijkheid en servicegerichtheid" en "de inhoudelijk sterke trainingen die worden geleid door capabele trainers". Ook de persoonlijke benadering door Bender wordt door een van de respondenten als positief punt naar voren gebracht: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De respondenten zijn allemaal erg tevreden over de samenwerking met deze organisatie: "Het is prettig zakendoen met Bender, ze snappen onze behoeftes en maken hier een mooi programma voor". "Bender heeft goede en deskundige trainers in dienst die weten wat er speelt. De bijeenkomsten zelf zijn van een hoog niveau en ze worden gewaardeerd door onze deelnemers," zo vertelt een andere respondent. De respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het hele traject dat ze Bender zonder aarzelen aan zouden bevelen aan derden. Ook zouden ze zelf in de toekomst nogmaals een traject af willen nemen bij Bender: "Als dit aan de orde is, zal ik zeker aan ze denken".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie②				70%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen oordeel over
- ③ Drie referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open cursusaanbod van Bender Opleidingen B.V. (hierna te noemen Bender), Tien respondenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek. Zij hebben allemaal zelf een of meerdere trainingen gevolgd bij Bender. Een deel van hen had al eerder trainingen afgenomen bij Bender, het andere deel van de respondenten kende Bender nog niet. Zij hebben kennisgemaakt met de organisatie door een zoekopdracht via Google dan wel zijn zij door een collega op Bender geweest. Al deze geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop Bender aan het voortraject gestalte heeft gegeven: "In eerste instantie heb ik mijn informatie via de website van Bender vergaard. Hier is veel opleidingsinformatie te vinden. Toen ik toch nog wat vragen had, heb ik telefonisch contact gezocht en hier werden mijn vragen goed beantwoord waarna ik een weloverwogen beslissing kon nemen". Ook de andere referenten hebben goede ervaringen op dit vlak en dat is dan ook de reden dat zij allemaal tevreden zijn over het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals dat door Bender wordt aangeboden is naar wens van de respondenten, ook hier is iedereen tevreden over. “De informatie die van tevoren wordt gegeven, onder andere op de website, is heel volledig. Hierdoor krijg je een goed beeld van wat je te wachten staat,” zo vertelt een van de tevreden referenten. En een andere referent zegt hier over: “Er werd duidelijke beschreven waar het programma uit zou bestaan en ook de leerdoelen en de doelgroep werden hier goed vermeld”. Alle respondenten zeggen dat Bender van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de trainingen is verschaft.

Uitvoering

De manier waarop Bender de verschillende opleidingen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele onderwerpen die aan bod komen en de manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het waren zeer actieve bijeenkomsten waarbij er veel van de deelnemers werd gevraagd. Er werd inzet van alle deelnemers verwacht en juist door die afwisselende werkvormen neem je veel meer op”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden ook nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk. “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases die werden behandeld,” zo verklaart een van de respondenten zijn positieve oordeel. Ook geeft een van de geïnterviewden aan dat hij het prettig vindt dat er ook de mogelijkheid werd geboden om de training online te volgen: “Dat vind ik echt een goede ontwikkeling. Bij sommige onderwerpen/trainingen is dat een prima alternatief en het scheelt echt veel reistijd”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door Bender worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De trainers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verrijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de cases en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Bender,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van Bender zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal ziet er volgens de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets, achtergrondinformatie, artikelen en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het was goed te gebruiken als naslagwerk”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

Niet alle referenten hebben hier een mening over (de online-deelnemers). De referenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie waar door Bender gebruik van wordt gemaakt. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”, “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Ten eerste omdat je er zo naar toe reed, het ligt vrij centraal. Ten tweede omdat er ruime parkeergelegenheid was en ten derde omdat de zaal zelf gewoon prima was met voldoende ruimte en lekkere stoelen” en “De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort. Het was ook lekker ruim, dat vind ik ook prettig tegenwoordig”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de respondenten denken over dit onderwerp.

Natraject

De respondenten zijn unaniem tevreden over het natraject zoals Bender daar vorm aan heeft gegeven. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al goed met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken trainer: "Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en daarnaast vind ik het getuigen van een goede service".

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten vlekkeloos. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Bender is goed bereikbaar en vragen worden snel en naar tevredenheid beantwoord, aldus de referenten. "Je hebt te maken met een professionele aanbieder en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen," zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "Bender heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment die bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut gehoord en serieus genomen. Dat vind ik in deze tijd een grote pre". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Bender wordt gedacht. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

Relatiebeheer

Over de manier waarop Bender uitvoering geeft aan het relatiebeheer, zijn de referenten unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. 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". Een andere respondent voegt hier nog aan toe: "De nieuwsbrieven stel ik wel op prijs maar verder heb ik niet echt behoefte aan meer contact. Het is prima zo". De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten geven aan tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of cursus 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 Bender in vergelijking met anderen niet te hoog". Een referent geeft een neutrale score omdat hij cursussen in het algemeen te duur vindt. Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct betaalt en in een geval omdat deze 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 Bender. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes en ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met het Bender: "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. Het was een hele leuke en vooral leerzame training". Met name de praktische insteek van de docenten wordt regelmatig als sterk punt genoemd: "Het is interessant om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die zelf ook werkzaam zijn of zijn geweest in dit vakgebied. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Bender te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Bender dan ook zonder aarzeling 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 Bender Opleidingen B.V. op 03-10-2022.

Algemeen

Bender is dé kennispartner in het sociaal en ruimtelijk domein, bedrijfsvoering en de zorg. Bender biedt detachering, opleidingen en advisering binnen de werkvelden Zorg, Participatie, Werk & Inkomen, Schulddienstverlening, Wmo en Jeugd. Deze combinatie maakt Bender uniek. Door de brede kennis van de werkvelden, zorgt Bender voor optimale ondersteuning voor gemeenten, zorgverzekeraars, zorgaanbieders en aanverwante organisaties. De (meer dan 800) professionals van Bender zijn professioneel en gedreven, zij werken gezamenlijk aan een samenleving waar iedereen mee kan doen. Bender neemt aandacht en groei zeer serieus, dit is zelfs opgenomen in een belofte: De Bender Belofte van Aandacht en Groei. Dit onderzoek richt zich op de Bender Academie. Deze bestaat al meer dan vijftien jaar en biedt een breed scala aan (online) opleidingen, workshops en trainingen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Bender hoog in het vaandel. Dit blijkt zoals eerder aangegeven onder meer uit de belofte die ze doen; de Bender Belofte van Aandacht en Groei. Dit geldt namelijk ook voor de eigen professionals. Deze krijgen veel mogelijkheden om zich te blijven ontwikkelen, zo mogen zij bijvoorbeeld gebruik maken van het gehele opleidingsaanbod van Bender. Omdat de professionals en in dit geval specifiek de opleidingsadviseurs en trainers van Bender altijd (mede) werkzaam zijn in de praktijk, weten zij wat er speelt en waar behoefte aan is. Nieuwe opleidingen of trainingen worden dan ook snel ontwikkeld als de trainers signaleren dat er vraag naar is. Zij zijn vervolgens ook betrokken bij de inhoudelijke ontwikkeling en kunnen op die manier hun praktijkervaringen inbrengen. De opleidingen en trainingen van Bender zijn altijd praktijkgericht en afwisselend qua lesvorm. Er wordt veel inbreng en activiteit van de deelnemers verwacht. Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dat dit gewaardeerd wordt. Door de interactieve werkvormen nemen de deelnemers de informatie beter op en dat zorgt voor een hoog rendement.

Continuïteit

Bender heeft een grote groep vaste opdrachtgevers. Zij maken vaak al jaren gebruik van de diensten van Bender en hun tevredenheid hierover, zo blijkt uit het Cedeo onderzoek, is een reden om voor Bender te blijven kiezen. Daarnaast weten ook nieuwe opdrachtgevers Bender te vinden. Vaak zijn zij door mond-op-mond-reclame bij Bender terecht gekomen. Ook komt het zeer regelmatig voor dat instanties te maken hebben met een gedetacheerde professional van Bender via wie ze vervolgens bij de Academie terechtkomen. Op grond van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de tijdens het interview verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van Bender dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder al beschreven, hebben de opleidingsadviseurs en trainers van Bender altijd banden met de praktijk. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van wat er speelt in de betrokken werkvelden. Daarnaast onderhouden zij hun deskundigheid door het volgen van trainingen en opleidingen. Door deze combinatie heeft Bender altijd een actueel opleidingsaanbod met interessante en relevante trainingen. Dit blijkt ook wel uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd. Referenten geven daar aan dat de trainingen van Bender heel goed aansluiten op de praktijk. Ook bieden de trainingen het beloofde rendement. Dit alles zorgt ervoor dat opdrachtgevers Bender blijven vinden.

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, 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