

Klanttevredenheidsonderzoek

Déhora Academy

06-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Déhora Academy vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%		60%	20%
Opleidingsprogramma③				80%	10%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie④					
Natraject		10%	10%	70%	10%
Organisatie en Administratie⑤		10%		60%	10%
Relatiebeheer⑥					
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- 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 Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑦ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Déhora Academy, (hierna Déhora te noemen) geven aan dat zij op verzoek van hun werkgever aan een opleiding van Déhora hebben deelgenomen. Een geïnterviewde vertelt: "Mijn werkgever heeft mij uitgenodigd omdat de opleiding nodig was voor het uitoefenen van mijn functie." Een ander zegt: "Ik zat al een beetje in de flow omdat ik Personeelsplanning had gedaan. Redelijk kort daarna kwam de opleiding Capaciteitsplanning. Uiteindelijk heeft een collega mij overgehaald." Alle referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden over, met uitzondering van één referent die zich ontevreden toont. De informatievoorziening is naar wens. De aanmelding en de toezending van materiaal verlopen zonder problemen.

Enkele reacties: “Je wordt goed op de hoogte gehouden”, “We kregen netjes een bevestiging en alle info over tijd en plaats”, “We ontvingen tijdig de inlogcodes en informatie over waar we wat online konden vinden” en “Ik heb een pakket ontvangen met een boek en een reader. Er was ook een uitleg over het online lesmateriaal bij.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “De informatie werd lang van tevoren toegestuurd maar daarna hoorde je niets meer.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “We hebben niet van tevoren te horen gekregen wat de lesdagen waren. Die informatie kwam pas op de eerste lesdag.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten die er hun oordeel over geven (zeer) tevreden. Het programma geeft naar hun mening een correct beeld van wat er in de trainingen wordt gedaan. Een referent: “Het is precies gegaan zoals het in het programma stond.” Een ander voegt nog toe: “We hebben het programma op de eerste lesdag gekregen. Er werd heel duidelijk in uiteengezet welke onderwerpen er op welke dag behandeld werden, en hoeveel tijd erin gestopt werd.” Eén referent geeft, bij gebrek aan informatie, geen mening over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het interactief gehalte, het maatwerk en de praktijkgerichtheid voldoen aan de verwachtingen. Enkele reacties: “We hebben veel in groepjes aan opdrachten gewerkt. Die werden naderhand plenair besproken”, “Je kon meteen aan de slag met de software”, “We hebben intensief geoefend met eigen werk en je kon sparren met elkaar”, “Het werd heel goed uitgelegd en er zat veel interactie in de training”, “De training sloot eg goed aan op onze praktijk”, “De docent betrok iedereen er voldoende in. Hij heeft ons van tevoren gevraagd naar casussen. Daarmee gingen we aan de slag” en “Er was voldoende ruimte voor discussie. Het uitwisselen en vergelijken met andere planners heeft waardevolle inzichten opgeleverd.” Een referent voegt nog toe: “Het was bloed, zweet en tranen maar je kon de docent altijd bereiken.” De opleidingen binnen dit onderzoek waren voor een deel online. Meerderen geven aan dat zij de moeite hebben gewaardeerd die werd gedaan om de onlinelessen goed vorm te geven, maar dat ze desondanks liever live les hadden gehad. Enkelen zeggen in dit kader ieder: “Ze deden hun best door ons in kamertjes te plaatsen en opdrachten te laten maken, maar ik kijk liever de mensen goed aan” en “Ze pakken het wel op, maar het blijft een drempel om dingen te vragen omdat je dan heel groot in beeld komt.” Een overigens tevreden gestemde zet nog de volgende kritische noot: “Het meest ingewikkelde kwam op het laatst, en toen was er niet veel tijd meer voor herhaling.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “De training was niet erg op ons gericht. Ploegendiensten komen bijvoorbeeld bij ons niet voor, dus aan de bijbehorende berekeningen hebben wij niet veel. De tweede training werd vanuit Bonaire gegeven. Daar kwamen wel erg veel pauzes en zelfstudie in voor.”

Opleiders

Negen van de tien referenten kennen de opleiders een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; er wordt één score ‘drie’ geven. Men beoordeelt de docenten over het geheel genomen als deskundig en didactisch vaardig. Ook over hun persoonlijke kwaliteiten en betrokkenheid is men in grote lijnen goed te spreken. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De docent was kundig en legde het duidelijk uit. Hij liet genoeg ruimte voor discussie”, “Hij gaf goede toelichting en prima voorbeelden. Als hij een antwoord niet direct wist, kwam hij er de volgende dag op terug”, “Je kon altijd met vragen bij hem terecht”, “Hij was leuk en kundig. Hij nam de tijd. Hij kon het goed overbrengen”, “De docent was heel toegankelijk en prettig in de omgang. Ik kom uit de transportwereld en daar sloot hij goed bij aan” en “De docent had zelf geen ervaring bij de politie maar hij bezat genoeg kennis om de vragen goed te kunnen beantwoorden.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De docenten deden niet veel met de ingebrachte feedback en argumenten over de volgorde van de lesstof.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept bij tachtig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; daarnaast worden er twee 'drieën' toegekend. Het materiaal bestaat uit boeken, werkboeken, online lesstof en software. Enkele reacties: "Het materiaal was goed. Het paste prima bij de lessen", "Het was heel fijn om het in boekvorm te hebben", "Het boek was goed, en alles was online ook goed te vinden" en "Het was prettig dat de sheets in het boek terugkwamen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ik had graag wat meer praktijkvoorbeelden in de werkboeken gehad" en "Er zaten wat fouten in het trainingsmateriaal en het proefexamen."

Accommodatie

Vanwege het feit dat de opleidingen binnen dit onderzoek deels online en deels in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn acht van de tien referenten tevreden of zeer tevreden. Daarnaast kent één geïnterviewde een score 'drie' toe en geeft één ander een score 'twee'. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht en/of examen waaraan een diploma is verbonden. Men is in grote lijnen tevreden over de aanpak: "Het niveau van het examen was 100% in overeenstemming met de opleiding", "Je werd goed voorbereid en kreeg voldoende tijd", "Het was een goede combinatie van zelf aan het werk gaan en een onderbouwing maken en verdedigen", "De terugkoppeling op de eindopdracht was naar wens" en "Je werd persoonlijk gebeld over de uitslag van het examen." In sommige gevallen is er sprake van een terugkomdag. Enkele reacties: "Op deze dag moest je laten zien wat je geleerd had" en "Ik was zelf niet bij de terugkomdag, maar van wat ik gehoord heb is het goed aangepakt." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Er zat te veel tijd tussen de training en de terugkomdag." De meeste referenten bevestigen dat er mondelinge en schriftelijke eindevaluaties hebben plaatsgevonden. Een van hen zegt: "Ik heb mijn bevindingen via de mail doorgegeven en daarop nog feedback gekregen." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Er is geen examenbespreking geweest. Enige feedback zou wel fijn geweest zijn." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men aan: "Ik heb er voldoende uitgehaald", "Ik kan er prima mee uit de voeten", "Het heeft mij verder gebracht in mijn werk. Ik heb nu een nieuwe functie", "Vóór de training moest ik alles zelf uitzoeken. Ik maak er flink veel gebruik van", "Het was voor mijn een stukje bewustwording. Het overleg met anderen hoe zij het oplossen heeft mij veel gebracht" en "Ik gebruik het dagelijks nu ik ben doorgestroomd richting capaciteitsplanning."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen bij zeven van de acht referenten die er een score voor geven (zeer) tevreden reacties op; één geïnterviewde toont zich ontevreden. Men prijst Déhora om de accuratesse en goede communicatie. Enkele (zeer) tevreden referenten: "Ze zijn heel kundig in deze dingen. Alles is goed verlopen, alles is op tijd. Als je iets nodig hebt, kun je hen mailen en krijg je meteen antwoord, of ze leggen het bij de juiste persoon neer" en "Er werd netjes bevestigd dat ik geslaagd was en ik kreeg vlot het certificaat. Al het materiaal is aanwezig. Ik heb er niets op aan te merken." De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: "Toen ik bij het examen niet kon inloggen, zeiden ze: 'We bellen je zo terug, we hebben meerdere klachten.' Uiteindelijk is het goed gekomen maar ik was er wel gestrest van." Twee referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Geen van de referenten is zich bewust van enige vorm van relatiebeheer, reden waarom niemand op dit onderdeel een score toekent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de referenten heeft voldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding om er een oordeel over te kunnen geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Déhora zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén referent kent een score 'drie' toe, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van Déhora, prijst men de opleidingsaanbieder om het interactief gehalte en de effectiviteit van de opleidingen: "Ik heb veel gehad aan de rekenmodules en hoe je de technieken kunt gebruiken", "Als je niet uit de plannerswereld komt, is het een mooie opstap wat betreft de wet- en regelgeving", "Je krijgt veel gelegenheid om te sparren en dat werpt zijn vruchten af." Ook de kwaliteit van de docenten wordt als een pluspunt benoemd. Enkele referenten: "De docent was zeer deskundig" en "De docent wist goed in te spelen op de deelnemers en de lesstof te koppelen aan onze ervaringen." Eén geïnterviewde voegt nog toe: "Mijn vragen zijn goed beantwoord. Ik ben heel tevreden en dat zegt wel iets, want ik kan behoorlijk kritisch zijn." Met uitzondering van de neutraal gestemde, bevestigen allen desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van Déhora aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	30%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie③					30%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- 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 Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Zes referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Déhora geven aan dat ze al langere tijd bekend zijn met het opleidingsinstituut. De keuze voor Déhora wordt onder meer als volgt toegelicht: "Ik heb positieve ervaringen met vorige cursussen", "Het was een eis van mijn werkgever dat ik de opleiding deed bij het in dienst komen", "We hebben al meer gedaan met deze organisatie. Ze staan goed aangeschreven. We vinden de trainers heel fijn. Je krijgt alles heel duidelijk uitgelegd", en "Ik ken hen al langere tijd. Ik heb hen ook bij mijn vorige werkgever aangedragen. Nu stuur ik mijn eigen planners naar de opleidingen." Negen van de tien referenten kennen het voortraject een score 'vier' of 'vijf' toe. Eén referent toont zich noch tevreden, noch ontevreden. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Hetzelfde geldt over het geheel genomen voor het toesturen van informatie en materiaal. Een tevreden gestemde referent: "Alles gaat soepel. Je krijgt netjes een bevestiging en de inlogcodes. Ook het materiaal wordt tijdig toegestuurd." De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: "Ik heb niet alle trainingsmateriaal op tijd gekregen." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website en in de opleidingengids wordt gepresenteerd, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. De referenten vinden dat het een juist en volledig beeld geeft van de inhoud van opleiding. Enkelens zeggen ieder: “Het opleidingsprogramma is goed en duidelijk”, “Het gaf een heldere indruk van wat je te wachten stond en hoeveel uren je ervoor moest rekenen”, “Alles stond erin en klopte” en “Er wordt goed in opgesomd welke onderwerpen er aan bod komen en hoe lang het duurt.”

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. Over het geheel genomen is men goed te spreken over de interactie en de praktijkgerichtheid: “Het is heel interactief. Er wordt veel geoefend”, “De lesstof wordt duidelijk uitgelegd”, “Ik heb veel vragen kunnen stellen. Dat heeft me plenty inzichten gegeven”, “Het was heel open, we hebben veel samen kunnen uitproberen”, “Er waren steeds opdrachten in groepjes, zodat je het in de praktijk kon toepassen”, “Je kon zelf met voorbeelden uit de praktijk komen. Iedereen werd bij de les betrokken” en “Er wordt goed ingespeeld op de gang van zaken bij de verschillende organisaties. Dat wordt als heel leerzaam ervaren.” Het grootste deel van de opleidingen binnen dit onderzoek was online. Over deze vorm van onderwijs is men wisselend enthousiast. Men zegt: “Het online gebeuren was goed geregeld”, “We hebben heel fijn samengewerkt online” en “De communicatie verliep goed, ook al was het online.” Maar men geeft ook aan: “Het was druk op het werk. Als het online is, ga ik ook andere dingen tussendoor doen” en “Ik kwam er niet zo makkelijk tussen met mijn vragen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik snapte de stof niet. Als je vragen wilt stellen, voel je je al snel een stoorzender. Er was geen gelegenheid om in de pauzes te sparren.”

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders, afgezien van één neutraal gestemde. Men is goed te spreken over de deskundigheid en didactische en persoonlijke kwaliteiten van de docenten. “De docent heeft er veel verstand van en kan het goed uitleggen”, “Hij gaf interessante tips die ik erg kon waarderen. Ik heb veel van hem geleerd”, “Het viel mij op dat hij heel hulpvaardig was en moeite deed om het over te brengen”, “Hij bleef niet te lang hangen in een onderwerp en heeft de vragen goed beantwoord”, “Hij nam absoluut de ruimte om de praktijk te bespreken” en “Zijn manier van lesgeven was heel interactief. Hij had een luisterend oor voor onze wensen en toonde interesse in hoe het met ons ging. Hij heeft veel kennis overgebracht.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Hij maakte de indruk niet veel begrip te hebben voor mensen die de lesstof niet begrepen, zelfs tot huilens aan toe. Hij paste het niveau van de lessen er niet op aan.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het omvat voornamelijk boeken, mappen en digitale lesstof. De inhoud en de vormgeving voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. “Het materiaal zat goed in elkaar en paste bij de lessen”, “We hebben leerboeken ontvangen en boeken met opdrachten”, “De boeken zijn heel duidelijk en van goed niveau”, “We kregen twee mapjes met oefeningen en theorie. Het was allemaal goed verzorgd. Ook de digitale lesstof was nuttig en goed”, “Ik heb veel aan de lesboeken gehad. Je kan er alles wel in terugvinden. Ik pak ze er nog weleens bij” en “Ik zoek nog steeds weleens iets op, zoals berekeningen of dingen over de CAO.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het boek sloot niet altijd aan bij de lessen en dan was het lastig om er iets in op te zoeken.”

Accommodatie

Zeventig procent van de referenten geeft voor de accommodatie geen score, omdat er in hun situatie sprake was van online- of in company onderwijs. De drie referenten die wel een oordeel geven over de accommodatie, kennen een score ‘vijf’ toe. Eén van hen verwoordt zijn tevredenheid als volgt: “Het was op een centrale plek in Amsterdam, heel makkelijk te bereiken met trein en bus. De ruimte was prettig, netjes en groot genoeg om 1.5 meter afstand te kunnen houden. De catering was goed.”

Natraject

Op één ontevreden gestemde na, zijn de referenten over het natraject tevreden tot zeer tevreden. De voorbereiding op het examen en de examinering zelf verlopen grotendeels naar wens, evenals de toezending van het diploma of certificaat: "Het examen was in overeenstemming met de training. Het is online. De uitslag krijg je een paar dagen later", "Het niveau van het examen was passend voor de cursus", "De casus die je op het examen kreeg was van tevoren goed besproken" en "Het examen wordt online nabesproken. Het diploma krijg je netjes thuisgestuurd." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "De tijd op het examen was te kort om de grote lappen tekst door te nemen." Een overigens tevreden gestemde zet ook nog een kritische noot: "Er was een storing waardoor een aantal mensen opnieuw examen moest doen." In de regel is er sprake van een mondelinge eindevaluatie. Ook worden er evaluatieformulieren ter invulling aangereikt. Meerdere referenten bevestigen desgevraagd dat er sprake is van een terugkomdag of een andere vorm van nazorg. Enkelen in dit verband: "Op de terugkomdag is besproken wat we met de opleiding hebben gedaan en wat de resultaten waren" en "We kregen de contactgegevens van de docent en konden hem mailen met vragen. Ik heb er weleens gebruik van gemaakt als ik tegen iets aanliep, en goede antwoorden gekregen." Over de resultaten van de opleidingen zijn de meeste referenten positief: "Ik werk niet meer als planner maar ik heb er zeker iets aan gehad", "Het heeft mij veel inzichten gegeven, zeker over de arbeidstijdenwet. Die hanteer ik nu veel makkelijker", "Ik heb een carrière switch gemaakt naar personeelsplanning", "Ik vond het een waardevolle scholing", "Ik was al werkzaam als planner en heb mijn kennis van zaken met deze opleiding kunnen aanvullen", "Ik kwam uit het toerisme. De opleiding heeft voor een behoorlijke aanvulling op mijn kennis gezorgd" en "Ik heb eruit gehaald wat ik wilde. Mijn vragen zijn beantwoord. Het is niet voor niets geweest." Eén referent toont zich iets minder enthousiast en zegt: "Ik ben er niet veel mee opgeschoten."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Men is tevreden over de zorgvuldige communicatie en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: "Alles is heel vlot verlopen. Déhora houdt zich goed aan de afspraken. De aanmelding verloopt soepel, het certificaat komt vrij snel. Er is niets op aan te merken", "Je wordt steeds op de hoogte gehouden. Vragen worden snel en goed beantwoord. Ik heb niet gemerkt dat dingen niet liepen" en "Je krijgt een paar weken vooraf een mailtje en de dag voor elke trainingsdag nog een herinnering. Je ontvangt netjes de link, een mail over het examen en daarna nog een reminder. Alles is prima voor elkaar."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Déhora verstuurt met enige regelmaat mailing en nieuwsbrieven. Enkele reacties: "Ik krijg regelmatig mailing over vervoltrajecten", "De mailtjes zijn informatief. Je hebt er echt iets aan" en "De nieuwsbrief komt niet al te vaak, de frequentie is goed." Verder zegt men: "Ik krijg weleens een uitnodiging voor een seminar of webinar" en "Je kunt een jaarabonnement aanschaffen waarop je iedere keer kleine modules kunt volgen." Een referent voegt nog toe: "Als je vragen hebt, krijg je snel antwoord. Ze doen duidelijk hun best om in contact te blijven." Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er (zeer) tevreden over. Enkelen van hen zeggen ieder: "Het is redelijk kostbaar, maar je krijgt wel waar voor je geld" en "Ik denk dat de prijs wel in overeenstemming is met de kwaliteit, die erg goed is." Zestig procent van de referenten geeft geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten tonen zich over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Déhora. Er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij het onderdeel 'Opleiders'. In samenvattende zin toont men zich vooral content met de kwaliteit van de docenten en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: "De docent heeft het werk lang gedaan en praat vanuit expertise. Hij kan de voorbeelden uit de groep goed filteren op relevantie", "De kennis van de instructeurs en hun heldere uitleg waren de grote pluspunten van de opleiding", "De trainer was heel open. De meerwaarde zat hem in het samen sparren, opdrachten maken en overleggen", "De opdrachten sloten op de leerstof aan. Je kon het goed betrekken op je werk. Het heeft mijn praktijkkennis behoorlijk vergroot." Enkelen voegen ieder nog toe: "Het is handig om de CAO-regels weer even allemaal op een rijtje te krijgen en een beetje achtergrondkennis te hebben" en "Het is fijn om met mensen uit verschillende sectoren samen te zitten, ook van buiten de gezondheidszorg." Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerdergenoemd verbeterpunt: "De niveauverschillen tussen deelnemers waren nogal groot. Het maakt uit of je al eerder losse certificaten hebt behaald. Het zou beter zijn als ze zouden differentiëren." Alle referenten tonen zich desgevraagd genegen om de open opleidingen van Déhora aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Déhora Academy op 06-06-2023.

Algemeen

Déhora Consultancy Group is sinds 1987 wereldwijd dé specialist op het gebied van workforce management, processen en cultuur en ondersteunt al meer dan 35 jaar vele organisaties die te maken hebben met complexe, onvoorspelbare, dynamische uitdagingen rond de factor 'tijd'. Déhora helpt organisaties om hun tijd-intelligentie te vergroten met een aanpak op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De specialisten van Déhora zijn bekend met het werkveld en zijn mede door hun ervaring in staat om toegevoegde waarde te leveren aan bedrijven en organisaties die betere resultaten nastreven met betrekking tot de slim, gezond en effectief gebruiken van de factor tijd. Déhora is een internationaal opererende full service organisatie en is een strategische partner voor grote en middelgrote profit en non profit organisaties. Voor ontwikkelingstrajecten en beoordeling (assessment) van personeelsplanners, HR-medewerkers en managers kan men terecht bij de Déhora Academy. De maatwerk- en open opleidingen, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, bestaan uit (gecertificeerde) opleidingen, workshops, masterclasses en seminars rondom vele verschillende facetten van personeelsplanning.

Kwaliteit

De Déhora Learning Journey is één van de paradepaardjes van de Academy: professionals kunnen zich een leven lang blijven ontwikkelen met vakopleidingen, workshops, e-learnings en 'snacks'. Daarnaast biedt men in samenwerking met een Hogeschool ook een HBO-leergang aan. De meeste trainers zijn in vaste dienst en de interne lijnen zijn kort. Voor het bewaken van de kwaliteit houdt men uitvoerige evaluatiegesprekken met de klant en vullen de cursisten enquêtes in. De resultaten daarvan worden met de trainers besproken. De kwaliteit van de opleidingsactiviteiten wordt vooral bepaald door de trainers. Zij zijn bekend met het werkveld en beschikken over kwalitatieve didactische vaardigheden en veel inhoudelijke kennis. De website, opleidingengids en 'Plan!' vormen de basis voor marketing en promotie. Kennisnetwerk Plan! is opgericht voor en door planners. Deelnemers en hun collega's krijgen de mogelijkheid om bijeenkomsten, bedrijfsbezoeken en/of workshops bij te wonen.

Continuïteit

Van de economische mindere omstandigheden heeft Déhora Academy tot op heden niet veel hinder ondervonden. Door de samenwerking met de andere divisies in binnen- en buitenland, de voortdurende uitbreiding van het portfolio van de learning journey, is de orderportefeuille nog steeds goed gevuld en men richt zich op de ontwikkeling van nieuwe producten. Er zijn ontzettend veel mogelijkheden om de learning journey in te vullen, niet alleen klassikaal maar ook online. Het kan bestaan uit opleidingen, workshops, assessments, e-learning, kennissessies, het lezen van artikelen, persoonlijke begeleiding (workforce planning coach) en het bijwonen van webinars. Bij een learning journey hoort dat de deelnemer stappen zet buiten zijn comfortzone, fouten maakt en daarvan leert, zichzelf overstijgt en trots is op zijn groei. De learning journey van Déhora Academy is gebaseerd op bewezen didactische principes en kenmerkt zich door persoonlijk en effectief leren: De learning journey van een planning professional begint altijd met een plaatsbepaling en bewustwording: waar sta ik nu om van daaruit een plan te maken voor de volgende stap. De scan zegt iets over je omgeving, de testen zeggen iets over het niveau dat iemand aankan.

Op basis van de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de visie/strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gesignaleerde kansen en marktontwikkelingen plus de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Déhora is Nederlands grootste gespecialiseerde bureau voor Workforce Planning en heeft meer dan 35 jaar ervaring in het ondersteunen van meer dan 1500 organisaties. De expertise van het instituut wordt voortdurend gevoed door de praktijkervaring, de koppeling met wetenschappelijk onderzoek en het eigen research center. Deze koppeling leidt continu tot nieuwe inzichten en innovatieve diensten in het vakgebied. Van oudsher gericht op vaktrainingen, ziet Déhora dat de ontwikkeling van soft skills in de huidige tijd belangrijk zijn. Leren omgaan met weerstand vormt gevat in een aantal gedragstrainingen zijn daarom aan het portfolio toegevoegd. Naast het hoofdkantoor in Amsterdam heeft Déhora kantoren in Antwerpen, Warschau, Praag en Dubai en zijn er wereldwijd diverse partnerships. Het bureau wordt als een prominente samenwerkingspartner gezien.

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