

Klanttevredenheidsonderzoek

SOBA Security Opleidingen B.V.

04-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOBA Security 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	33%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering				83%	17%
Opleiders③				67%	17%
Trainingsmateriaal④				67%	
Accommodatie⑤				67%	
Natraject				67%	33%
Organisatie en Administratie				67%	33%
Relatiebeheer			17%	67%	17%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				83%	17%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ④ Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
- ⑤ Twee referenten scoren niet op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een zestal referenten hebben hun medewerking verleend aan het klanttevredenheidsonderzoek en allen geven zij aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het voortraject. Veel geïnterviewden geven aan dat zij al lang opleidingen afnemen bij SOBA. Eén geïnterviewde had SOBA gevonden via het internet. Enkele reacties van de referenten: "Wij nemen al jaren trainingen bij SOBA af. Via hun website kan ik online de training boeken en dat proces is heel duidelijk en verloopt gewoon goed", "Ik heb online gezocht naar wat de mogelijkheden waren en zo ben ik bij SOBA uitgekomen. Daarnaast heb ik nog een andere partij benaderd, maar vanwege de goede communicatie en de bereikbaarheid heb ik voor SOBA gekozen" en "Wij werken al jaren samen met SOBA maar daarnaast ook met andere opleidingsinstituten. Wij bekijken altijd wat er door wie wordt aangeboden en maken een keuze op basis van prijs, eerdere samenwerking en tevredenheid. Soms kiezen wij ook voor het gemak voor dezelfde aanbieder als de vorige keer. Of op basis wat wij van relaties horen over welke opleiding goed is."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt eveneens goed gewaardeerd door de referenten. De geïnterviewden vertelden: “Alles is heel duidelijk vastgelegd en alle aanvullende vragen die ik nog had, hebben zij snel en duidelijk beantwoord” en “Het opleidingsprogramma is uitgebreid en geeft alle informatie die wij nodig hebben. Via hun website kan ik de trainingen boeken. De prijzen zijn duidelijk en eventuele wijzigingen kan ik via de mail doorgeven. Alle informatieve mails die wij ontvangen inzake de opleiding zetten wij door naar de deelnemers zodat zij helemaal op de hoogte zijn voor de start van de opleiding.”

Uitvoering

De geïnterviewden zijn vooral tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de gevolgde opleiding. Enkele reacties: “De opleiding is goed bevallen. Ik ging er blanco in en ik had al wat voorkennis, maar de verdieping werd heel helder gecommuniceerd. Het was een kleine groep en wij kregen zelfstandige huiswerkopdrachten, klassikale opdrachten, oefentoetsen en via een online leerportaal was er ook allerlei informatie beschikbaar. Ook werd door de trainer aangegeven dat wij behoorlijk wat tijd in zelfstudie moesten investeren want anders haalde je je diploma niet” en “Tijdens de opleiding worden er, naast de theorie van de regelgeving, ook praktijkopdrachten behandeld en werksituaties besproken. Hier wordt dan feedback op gegeven waardoor het ook heel praktijkgericht is.” Een referent plaatst ondanks zijn positieve score toch een kritische noot: “De opleiding bevat de ene keer beter dan de andere keer. Laatst hadden wij een deelnemer die het traject te snel vond gaan en hij had onvoldoende tijd om zich voor te bereiden op het examen. Tussentijds heeft hij dit niet aangegeven aan de trainer. Binnen ons bedrijf lossen wij dit dan wel weer op en helpen wij deze collega verder.”

Opleiders

De trainer heeft duidelijk vakkennis en wordt als goed tot zeer goed gewaardeerd door de referenten. Dat blijkt ook wel uit de volgende uitspraken: “De trainer was vakinhoudelijk heel goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Daarnaast was hij zelf nog werkzaam in de praktijk. Hij had een goede aansluiting met de groep en communiceerde heel open. Daarnaast mogen wij hem ook privé benaderen bij vragen”, “De groepen kunnen wel verschillen qua niveau. Er zijn mensen uit de praktijk en mensen van kantoor die verplicht worden tot het volgen van deze cursus. De trainer behandelt puur de opleidingsstof waardoor het voor de deelnemers uit de praktijk geen irritatie geeft” en “De trainer geeft altijd ruimte voor discussie in de groep maar er wordt wel ingegrepen als er een teveel aan het woord is, of als de discussie te lang duurt.”

Trainingsmateriaal

De waardering voor het trainingsmateriaal, dat overigens verschilt per opleiding, is goed. Een tweetal referenten heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Het trainingsmateriaal bestaat veelal uit mappen, video's, PowerPointpresentaties en eventuele hand-outs. Eén referent vertelde het volgende: “Het trainingsmateriaal bestond uit twee mappen, divers online materiaal zoals toetsen en de behandelde presentaties of opdrachten. Er werd duidelijk aangegeven welke delen belangrijk waren voor het examen, zodat wij ons goed konden voorbereiden.”

Accommodatie

De opleidingen worden op verschillende plekken in Nederland gegeven. Afhankelijk van waar de deelnemers vandaan komen, is de locatie meestal goed bereikbaar. Eén referent gaf aan dat hij het fijn zouden vinden als er ook opleidingslocaties bij hem in de buurt zouden komen, want niet iedere deelnemer vindt het prettig zoveel kilometers te rijden. Bij de accommodatie is er voldoende parkeergelegenheid en het eten is ook goed verzorgd. De referenten zijn tevreden over de accommodatie.

Natraject

De opleiding wordt doorgaans afgesloten met een examen, diploma en een eindevaluatie met de deelnemer. De referenten waarderen het natraject als goed tot zeer goed. De volgende reacties weerspiegelen dit beeld: "Zij hebben mij goed voorbereid op het examen. Ik heb mijn opleidingsdoelen en diploma gehaald" en "Eén deelnemer moest een herexamen doen bij ons, maar hij had ook aangegeven dat hij erg moest wennen om te studeren. Dit was dus geen verrassing en de tweede keer heeft hij het wel gehaald. Onze opleidingsdoelen zijn zeker behaald. Bij onze klanten is er regelmatig vraag naar de werkzaamheden die zij geleerd hebben in de opleiding en zij kunnen het vaak in de praktijk toepassen." Niet alle referenten hebben deze ervaring zoals blijkt uit het volgende verhaal: "Wij merken dat het geleerde niet altijd direct in praktijk kan worden gebracht omdat wij die opdrachten niet hebben op dat moment. Tegen de tijd dat die opdracht er wel is, is het geleerde alweer enigszins vergeten, wat wel zonde is. Mogelijk dat er eens besproken kan worden hoe je dit kan ondervangen vanuit de opleiding en dan spreek ik niet over opfriscursussen. Er is nu geen eindevaluatie met het management, wat ik eigenlijk wel zou verwachten op zijn tijd gezien het aantal opleidingen dat wij afnemen."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt als goed tot zeer goed beschouwd door de geïnterviewden. Enkele reacties hierover: "SOBA geeft snel antwoord, is flexibel in het verzetten van afspraken, telefonisch goed bereikbaar en de facturen kloppen altijd" en "Er was wat miscommunicatie bij het herexamen. Ik weet niet of dat nou aan de medewerker lag of aan SOBA. Uiteindelijk is het goed opgelost."

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer geven vijf referenten een goede tot zeer goede waardering. De behoefte aan het onderhouden van het contact verschilt per geïnterviewde. Eén referent gaf een waardering van noch voldoende noch onvoldoende om de volgende reden: "Ik ontving direct allerlei nieuwsbrieven maar daar heb ik geen behoefte aan dus dat heb ik stopgezet." Vaak worden de nieuwsbrieven niet gelezen door de referenten en heeft men ook geen behoefte aan intensief relatiebeheer. Eén geïnterviewde merkte hier het volgende over op: "Ik ontvang zeker maandelijks nieuwsbrieven die ik eerlijk gezegd vaak niet lees. Misschien dat een op maat gemaakte nieuwsbrief, dus passend bij de opleidingen die ik afneem, kan bijdragen dat ik het wel ga lezen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden zijn eenduidig over hun waardering over de prijs-kwaliteitverhouding. Deze is goed. De onderbouwing van deze waardering is heel verschillend. Zij vertellen: "Ik vind het altijd lastig om hier iets over te zeggen. De opleiding is niet goedkoop maar daar staat tegenover dat het veel contacturen zijn en kleine klassen. Kortom het is dus redelijk geprijsd", "De prijzen zijn goed en ook marktconform" en "Ik vind SOBA duur maar goed. Er is een klein aantal aanbieders en ik denk dan maar dat iedereen zijn boterham moet verdienen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle zes geïnterviewden waarderen de tevredenheid over de opleiding en de samenwerking met SOBA in totaal met de score "tevreden" of "zeer tevreden". Uit de positieve reacties komt dit beeld ook naar voren. Een enkel verbeterpunt betreft de eerdergenoemde evaluatie of locatie. De referenten vertellen: "Ik ben zeer tevreden over SOBA vanwege de vakkundige trainer en het lesprogramma dat volledig geactualiseerd is. Daarnaast hebben zij een goed aanbod aan trainingen en doen zij wat zij zeggen. Zij communiceren duidelijk en reageren snel. Ze zijn flexibel en de wijze waarop zij reageren is heel prettig" en "Zij hebben meerdere locaties, de trainingen en de examens kan je samen inkopen. De herexamens kan je ook via de mail regelen in plaats van via de website. Wel zou het op prijs gesteld worden als zij ook met de werkgever de opleiding evalueren." Ook geven referenten aan dat SOBA meedenkt op momenten dat er iets niet helemaal goed loopt. Eenieder zou SOBA dan ook aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met SOBA Security Opleidingen B.V. op 04-10-2023.

Algemeen

SOBA Security Opleidingen B.V. (hierna: SOBA) is samen met SOBA Security Academy B.V. al 33 jaar een begrip in beveiliging en brandveiligheid. Zij verzorgt opleidingen en complete leerlijnen van mbo- tot post hbo-niveau binnen de vakgebieden Inbraakbeveiliging, Brandveiligheid, Security-management, Ontruimingsalarminstallaties, Noodverlichting, NEN-normen en Intelec, Veiligheid en Beveiliging en Recherche. Ook worden er e-learnings en examentrainingen verzorgd. Onder de slogan "Opleiden voor een veiliger Nederland" is het de missie van SOBA om bij te dragen aan de permanente ontwikkeling van medewerkers en hen door te laten groeien in hun vak. Voor bedrijven en instellingen is SOBA een meedenkend partner die zorgt voor opleidingen op maat met als doel het veiligheidsbewustzijn en -gevoel van organisaties en mensen in Nederland in gezamenlijkheid te vergroten.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SOBA. De opleidingen worden uitgevoerd door zo'n 80 vakdocenten met een brede praktijkervaring en die zich nauw verbonden voelen met SOBA. Allen zijn freelancers die hun sporen verdienen in de verschillende vakgebieden. Zij voldoen aan de vakvereisten op het hoogste niveau en dragen bij aan de inhoud van de opleidingen en het lesmateriaal. Nieuwe docenten volgen eerst een onboarding programma door middel van een e-learning. Daarna volgt een intensief inwerktraject (waaronder een meelooperperiode, een training didactische vorming en lesbezoek). Eens per jaar, of vaker indien noodzakelijk, wordt er per vakgebied een docentenbijeenkomst georganiseerd waarin de ontwikkelingen in het vakgebied en alle wet- en regelgeving wordt besproken. Daarnaast hebben deze bijeenkomsten een netwerkfunctie. SOBA werkt met een sterk kernteam van zes personen en een sterke interne organisatie. Een programmamanager, een opleidingsbeheerder per branche en een onderwijskundige bewaken gezamenlijk de inhoud en kwaliteit van de opleidingen. Met regelmaat wordt het portfolio aangepast en uitgebreid als gevolg van nieuwe ontwikkelingen. Zo zijn er momenteel vijf post-hbo opleidingen. Zowel aan de voorkant vindt een kwaliteitscheck plaats (op vakinhoud), als aan de achterkant door middel van evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers.

Continuïteit

De organisatie is nog steeds groeiende. SOBA blijft zich met haar dienstverlening voortdurend aanpassen aan de ontwikkelingen in de markt. Zo ontwikkelt SOBA thans traineeships (in samenwerking met haar klanten) waarbij medewerkers (zij-instromers) worden klaargestoomd om bij de klanten van SOBA in dienst te kunnen treden. Voorts richt men zich op de ontwikkeling van een leerlijn voor cyber security. Gezien de permanente zorg voor kwaliteit, de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van SOBA Security Opleidingen B.V. voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ondanks de steeds verdergaande groei van de organisatie staat kwaliteit van dienstverlening voorop. SOBA heeft opdrachtgevers uit het hele land. Maandelijks worden er nieuwsbrieven verstuurd waarin het opleidingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Ook worden klanten regelmatig persoonlijk benaderd. SOBA is nog op zoek naar een allround marketingcommunicatie medewerker. SOBA wordt gewaardeerd om de aanwezige expertise, het brede opleidingsaanbod en de betrokkenheid bij haar klanten. Voor vele klanten is SOBA dan ook al jaren een gerespecteerde en gerenommeerde opleidingspartner.

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