

Klanttevredenheidsonderzoek

Seminars op Maat

06-05-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Seminars op Maat 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 jaaromzet 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②				10%	10%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Voor acht referenten is dit onderdeel niet van toepassing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn zeer positief over het voortraject bij Seminars op Maat (SOM). Een groot deel van de geïnterviewden benadrukt de gebruiksvriendelijkheid van het inschrijfproces. Een van de respondenten merkt op: "Ik ontvang mailingen van hen en kan me heel gemakkelijk inschrijven." De meesten zijn oorspronkelijk via collega's bij het instituut terechtgekomen. Daarna schrijven ze zich voornamelijk in naar aanleiding van de mailingen die ze ontvangen over nieuw aanbod. Een geïnterviewde verklaart: "Ik kende hen via mijn collega en ontvang periodiek updates met uitgebreide informatie over nieuw aanbod. Af en toe volg ik weer een seminar om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen." Een volgende voegt toe: "Ik wilde overstappen naar het bedrijfsleven en kwam via een collega bij hen terecht. Hun nieuwsbrief houdt me op de hoogte van nieuw aanbod." Verder benadrukken enkele respondenten dat zij vooral de toevoeging van online aanbod een groot voordeel vinden. Een van hen legt uit: "Doordat er veel aanbod is, en ook online, is het heel laagdrempelig om een training bij te wonen. Dit heeft er absoluut voor gezorgd dat ik veel vaker seminars bijwoon dan in het verleden."

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden spreken unaniem waardering uit over de duidelijkheid van het opleidingsprogramma. Respondenten waarderen de transparantie van de inhoudelijke voorlichting. Zo merkt iemand op: “Ik ben zeer tevreden over de duidelijkheid van de communicatie over wie de sprekers zijn en wat er wordt besproken.” Een andere respondent voegt toe: “Alles is helder en goed uitgewerkt, zodat je precies weet welke onderdelen wanneer worden besproken en je dingen kunt overslaan die minder relevant voor je zijn.” De financiële informatie met betrekking tot de opleidingen wordt als helder en correct ervaren, wat belangrijk is voor de besluitvorming van potentiële deelnemers. Een respondent bevestigt: “Ja, het is allemaal heel duidelijk, ook wat betreft de kosten.” Hoewel de algehele feedback zeer positief is, is er een kleine kanttekening met betrekking tot de locatie-informatie, die soms als onvoldoende duidelijk wordt ervaren. Een respondent verklaart: “Je kunt niet altijd zien waar het seminar plaatsvindt wanneer je je inschrijft. Ik zou dit graag als toevoeging willen zien.”

Uitvoering

De seminars voldoen over het algemeen goed de verwachtingen van de deelnemers, zowel tijdens fysieke bijeenkomsten als bij online sessies. Referenten geven dan ook unaniem hoge scores op dit onderdeel. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als positief ervaren, zoals een respondent opmerkt: “Het is een gevarieerd en interessant programma. Met name de inhoud is heel goed en daar ben ik heel tevreden over.” Dit wordt verder ondersteund door de interactieve elementen die worden ingezet tijdens de opleidingen, zoals de mentimeter voor stellingen, waardoor de sessies ook online interactief blijven. Een geïnterviewde benadrukt: “Ik vond het zeker interactief. Er waren geregeld momenten dat er vragen gesteld konden worden en de actualiteiten werden echt meegenomen. Ook vind ik de toevoeging van de mentimeter erg prettig. Zo blijf je toe een beetje actief.” Veel respondenten waarderen de relevantie van de opleidingen voor hun werksituatie en vinden dat de opleidingen goed aansluiten bij hun praktische behoeften. “Dat komt zeker overeen met wat ik verwacht,” geeft een deelnemer aan. Deze zegt verder: “Alle deelnemers zitten redelijk op niveau wat waarschijnlijk komt doordat je van tevoren veel inleeswerk hebt waardoor ieders kennis al up-to-date is.” Er wordt door één referent een verbeterpunt genoemd over de herhaling van informatie. “Ik vind dat er veel overlap in zit. Voor mensen die al langer in het werkveld zitten of regelmatig seminars volgen, is het daardoor soms overbodige informatie.”

Opleiders

De geïnterviewden zijn tevreden over de didactische en inhoudelijke kwaliteiten van de sprekers. Veel respondenten merken op dat er onderlinge variatie is in hoe goed zij een spreker vinden, met uitschieters naar boven en beneden. Een van de geïnterviewden stelt: “Over het algemeen zijn de sprekers erg goed, maar er is wel wat variatie per docent.” Een andere respondent merkt op dat de inhoudelijke expertise hoog is, maar dat de didactische kwaliteiten soms minder sterk zijn: “De kennis van de sprekers is over het algemeen van hoge kwaliteit, maar je kunt merken dat het niet allemaal ervaren trainers zijn. Sommige sprekers zijn minder goed in het erbij betrekken van de groep en het vasthouden van de aandacht.” Daarnaast waarderen de respondenten de diversiteit van de sprekers, hoewel twee personen aangeven dat een bredere variatie welkom zou zijn. Een van de geïnterviewden merkt op: “Ik denk soms dat iemand van buiten de sector een frisse visie kan brengen. Er zijn vaak dezelfde type sprekers.”

Trainingsmateriaal

Het gebruikte trainingsmateriaal wordt door negen van de tien geïnterviewden als informatief en nuttig ervaren. De meeste respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over het lesmateriaal dat wordt verstrekt. Een respondent zegt: “Over het algemeen is het materiaal heel informatief, al is het soms wat veel. Gelukkig kan ik de dingen eruit pikken die mijn interesse wekken.” Een andere geïnterviewde waardeert het dat mensen zich van tevoren inlezen met de artikelen die vooraf worden verstrekt en merkt op: “Ik ben heel blij dat alle deelnemers zo goed op de hoogte zijn. Hierdoor zijn de discussies van hogere kwaliteit.” Enkele respondenten vinden dat het wel erg veel materiaal is om te lezen, “Je krijgt de sheets en een leeswijzer met achtergrondartikelen. Het is wel erg veel”, aldus één referent. Een andere geïnterviewde beaamt dit en is neutraal in het oordeel. Hij verklaart: “Ik vond het heel veel om allemaal te lezen. Regelmatig komen we er dan niet op terug. Ik heb hierdoor het gevoel dat ik soms voor niks al die uren heb gestoken in de voorbereiding.” De mogelijkheid om het materiaal als naslagwerk te gebruiken, wordt over het algemeen gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: “Het is prettig dat ik de informatie digitaal krijg, zodat ik het later makkelijk kan raadplegen.”

Accommodatie

Slechts twee referenten hebben de training offline bijgewoond. Zij geven aan tevreden te zijn over de locatie en faciliteiten die aanwezig zijn. Vooral dat er voldoende parkeergelegenheid is, wordt genoemd als een positief punt.

Natraject

De referenten zijn tevreden over afronding en impact van de seminars. De meesten ontvangen een certificaat van deelname, wat ze waarderen. Een respondent zegt: "Het certificaat van deelname is precies wat ik nodig heb om mijn inspanningen te erkennen." De praktijkrelevantie van de opleidingen wordt eveneens positief beoordeeld. Een geïnterviewde geeft aan: "De training helpt me echt om op de hoogte te blijven van trends en ontwikkelingen in mijn vakgebied." Daarnaast waarderen de referenten de mogelijkheid om PE-punten te verdienen. Een geïnterviewde merkt op: "Het behalen van PE-punten via deze opleiding helpt me om mijn professionele ontwikkeling op peil te houden."

Organisatie en Administratie

Men is zeer te spreken over dit onderdeel. Alle geïnterviewden zijn heel positief over de duidelijkheid van de communicatie. Respondenten zeggen onder andere: "De informatie krijg ik altijd netjes op tijd. Wat ik ook erg prettig vind, zijn de reminders via de mail" en "De backoffice is goed geregeld. Ze zijn altijd ruim op tijd met informatie over wat je moet doen en wie er komen." Verder is men zeer te spreken over de bereikbaarheid van SOM. "De medewerkers zijn gemakkelijk en snel bereikbaar. Ik krijg supersnel antwoord", zegt een respondent. Klachten worden naar tevredenheid opgelost en de planning wordt als strak en effectief beoordeeld. Een geïnterviewde zegt: "Vooral mijn complimenten voor de strakke planning tijdens de seminars. We lopen nooit uit en dat is heel prettig."

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden hebben buiten de seminar momenten vooral contact met het SOM via hun nieuwsbrieven en mailingen. De inhoud van de nieuwsbrieven wordt positief beoordeeld, en velen vinden de onderwerpen relevant. Men zegt: "De inhoud is gewoon heel goed en geeft een mooi overzicht met relevante onderwerpen voor mij" en "De nieuwsbrief of update bevat precies de juiste hoeveelheid informatie." De meeste referenten krijgen periodiek een nieuwsbrief en zijn tevreden met de frequentie. Een geïnterviewde merkt op: "De nieuwsbrief komt eens per twee tot drie maanden, en dat is prima."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden vinden de prijzen passend bij het aanbod en zijn op dit onderdeel unaniem tevreden. Eén respondent merkt op: "De prijs is zeker goed, vooral omdat je het online kunt volgen. Dat vind ik echt een meerwaarde." De kwaliteit van de opleidingen wordt gewaardeerd vanwege de actuele inhoud en de relevantie voor specifieke sectoren, zoals woningcorporaties. Een geïnterviewde zegt: "De prijs is prima, zowel online als live. De kwaliteit zit vooral in de actualiteit van de inhoud en de specifieke focus op woningcorporaties." De referenten geven aan dat de prijzen marktconform zijn en dat ze soms gebruikmaken van meerdere trainingen per jaar.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden zijn unaniem tevreden over het SOM. Veel referenten benadrukken de ruime keuze aan onderwerpen en de flexibiliteit om de trainingen online te volgen. Eén geïnterviewde zegt: "Ze hebben altijd voldoende aanbod over een reeks uiteenlopende onderwerpen. En ik vind het heel fijn dat ik het online kan volgen in mijn eigen tijd." De interactie met de zaal en de voorspelbaarheid van de programma's worden als positieve punten genoemd. Een respondent merkt op: "De interactie met het publiek is heel goed, en ze kunnen de rode draad inzichtelijk maken." Een ander benadrukt de consistentie: "Ze zijn redelijk voorspelbaar met hun aanbod, en dat is fijn omdat ik weet wat ik wanneer kan verwachten." Enkele respondenten noemen punten voor verbetering, zoals een bredere diversiteit onder de sprekers en een focus op trainingen voor ervaren professionals. Een geïnterviewde zegt: "Als verbeterpunt zou ik willen zien dat er meer trainingen zijn die specifiek gericht zijn op experts." De referenten bevelen het instituut zeker aan, vaak vanwege de relevantie van de onderwerpen en de kwaliteit van de sprekers. Een geïnterviewde concludeert: "Ik beveel hen absoluut aan binnen mijn organisatie. Op mijn advies zijn ook andere collega's naar hen gegaan."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Seminars op Maat op 06-05-2024.

Algemeen

Seminars op Maat, hierna voor het leesgemak ook SOM genoemd, is gespecialiseerd in de organisatie van integrale seminars rond actuele ontwikkelingen. De doelgroep van SOM bestaat uit management en beleidsmakers van woningcorporaties en gemeenten, zorgondernemingen en adviseurs van deze instellingen. In de loop der jaren heeft SOM een goede naam in de markt opgebouwd. Door het nauwgezet volgen van ontwikkelingen en de actualiteit, via Internet, weblogs, publicaties, contact met woningcorporaties en het uitgebreide netwerk, weet SOM steeds nieuwe seminars te ontwikkelen. De seminars worden gekenmerkt door actuele informatie, die direct in de werkpraktijk toepasbaar is, en een grote mate van interactie.

Kwaliteit

SOM maakt gebruik van de expertise van specialisten uit haar netwerk. Dit zijn veelal mensen 'van naam en faam', onder andere hoogleraren, beleidsadviseurs, specialisten van grote advieskantoren, directeurs en afgevaardigden van woningcorporaties. SOM volgt nauwgezet de ontwikkelingen binnen de corporatiewereld. Het programma en de inhoud worden daarop afgestemd. Vooraf bepaalt men eveneens de leerdoelen zodat er een samenhangend geheel wordt aangeboden aan de deelnemers binnen de doelgroep. Als naslagwerk krijgen allen een syllabus die zowel op papier als digitaal beschikbaar is. Meting en borging van de kwaliteit staat bij SOM hoog in het vaandel. Evaluaties vormen daarbinnen een belangrijke graadmeter. Eventuele feedback wordt nauwkeurig bekeken en daar waar mogelijk dan wel noodzakelijk past men de verbeterpunten toe.

Continuïteit

De complexiteit met betrekking tot het takenpakket van woningcorporaties wordt groter. Er is enorme behoefte aan betaalbare woonruimte waar op dit moment een schrijnend tekort aan is. Woningcorporaties hebben continu te maken met de uitvoering van veranderde wet- en regelgeving. Gezien alle actuele ontwikkelingen dienen zij een keuze te maken binnen hun takenpakket en verantwoordelijkheid. SOM monitort alle relevante ontwikkelingen en speelt hier alert op in. Haar focus ligt op het direct kunnen toepassen van de informatie in de dagelijkse werkpraktijk. Zo ondersteunt zij de doelgroep op een adequate wijze. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Seminars op Maat voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit het voorliggende rapport blijkt dat de referenten zowel de online- als offline seminars van SOM hoog waarderen. Dat heeft met name te maken met een juiste balans tussen theorie en praktijk plus de interactieve elementen. Eveneens is men van mening dat de inhoudelijke expertise van de sprekers van toegevoegde waarde is. Daarnaast vindt men dat de hele logistieke organisatie bij SOM in goede handen is, dat men een breed en gevarieerd aanbod heeft en dat de actualiteit in de seminars wordt meegenomen. Dat maakt dat de referenten wederom een hoge score toekennen aan de totale serviceverlening van Seminars op Maat.

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