

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Enver

23-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Enver 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				60%	40%
Opleidingsprogramma		10%	10%	30%	50%
Uitvoering②			10%	40%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%	10%	70%	10%
Accommodatie		20%	20%	40%	20%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden

- ② Eén respondent gaf aan dat de cursus niet genoeg is uitgediept. Volgens deze respondent was de veiligheid in groep niet voldoende om gevoelige onderwerpen open te bespreken.

- ③ Geen van de referenten heeft een score gegeven voor de prijs-kwaliteitverhouding, omdat ze zelf geen kosten hoeven te betalen.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle respondenten gaven aan dat een aantal van de trainingen verplicht zijn wanneer je bij Enver aan het werk gaat. "Wanneer je bij Enver aan het werk gaat ben je verplicht een aantal basis trainingen te volgen." De meeste respondenten geven aan dat het scholingsplatform na uitleg makkelijk in gebruik is. "In het begin is het altijd even zoeken omdat het nieuw is, maar als je het eenmaal weet is het een druk op de knop en klaar." Eén respondent vindt het lastig uit te zoeken waar je kunt zien of je aangemeld bent voor een training. "Soms weet ik niet precies onder welk kopje welke training te vinden is; het is niet altijd helder voor welke training je je dan in hebt geschreven."

Opleidingsprogramma

Respondenten die net bij de organisatie werken geven aan door hun teamleider op de hoogte te zijn gebracht van de verplicht te volgen cursussen. Wanneer respondenten langer werken bij de organisatie wordt vaak afgegaan op trainingen die door collega's als prettig en leerzaam worden ervaren. Eén respondent geeft aan dat ze meer trainingen zou willen kunnen volgen die betrekking hebben tot de GGZ. "Wij hebben hier namelijk ook mee te maken. Zeker omdat er een lange wachtlijst is in de GGZ zorg tegenwoordig, deze problemen worden dan bij ons neerlegt." Eén respondent geeft aan dat zij het lastig vond om in het portaal te vinden onder welk onderwerp de cursus stond die ze zocht. Eén andere respondent geeft aan dat de trainingen die gevolgd kunnen worden van tevoren worden gekozen en in het jaarplan worden opgenomen. Alle respondenten geven aan dat zij kunnen aangeven wanneer zij een onderwerp dat aansluit bij de cursus behandeld willen hebben. Bij specifieke cursussen wordt meteen na aanmelding gevraagd een casus in te brengen.

Uitvoering

Over de afwisseling van werkvormen waren de deelnemers tevreden. "Ik vond het zelf heel fijn dat ik in beweging bleef en kon communiceren, zowel individueel als in groepjes. Ook was er een acteur aanwezig." Verder wordt er aangegeven dat er ruimte is voor het inbrengen van casussen. Wanneer dit verplicht is wordt er met de trainer en de groep gespard om een juiste manier van handelen te oefenen. "In alle trainingen is er ruimte om eigen casussen in te brengen. Enkele trainingen zijn er zelfs op ingericht dat je zelf jouw eigen casus inbrengt."

Opleiders

Over de opleiders zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden. "Spontaan, vriendelijk, meedenkend en professioneel. Ik vind dat een trainer waarvan je ziet dat diegene weet waar hij het over heeft en die zelf ervaring in de praktijk heeft gehad." De trainers geven veel ruimte voor eigen ervaringen waardoor cursisten kunnen leren van elkaar. "Zeker ruimte voor eigen inbreng. Het voordeel van Enver trainers is dat ze weten waar het over gaat dus die zitten niet vast geplakt." Ook is er een directe lijn met de trainer via email dit wordt als prettig ervaren. "De trainer had ook zijn eigen email gegeven zodat we direct contact hadden en korte lijntjes."

Trainingsmateriaal

Respondenten geven aan dat er divers trainingsmateriaal wordt gebruikt. Soms moet eerst een e-learning worden voldaan of wordt er gevraagd voor de training een eigen casus in te brengen. In de trainingen wordt er gewerkt met PowerPoint, filmpjes en verschillende tools uit het vakgebied. "Vaak begint een training met een e-learning. Deze bestaat uit een stukje theorie gevolgd door vragen." "In de training worden onder andere PowerPoint en video's gebruikt." Eén van de respondenten geeft aan dat het gebruikte materiaal niet consequent wordt nagestuurd. Hierdoor kan het niet altijd als naslagwerk worden gebruikt. Eén andere respondent geeft aan dat ze graag meer middelen had ontvangen om in de praktijk in te zetten. "Ik vond de e-learning, quiz en PowerPoint duidelijk maar ik had graag creatieve middelen gehad om in de praktijk in te zetten." Eén respondent geeft aan niet tevreden te zijn met het trainingsmateriaal. Dit omdat er geen tools mee zijn gegeven om in de praktijk toe te passen.

Accommodatie

Zes referenten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de locatie. De tevredenheid van de respondenten over de accommodatie hangt wel af van het soort accommodatie. Vier van de respondenten geven aan bepaalde locaties als onprettig te ervaren. De reistijd wordt door deze respondenten als obstakel ervaren om een training te volgen. "De trainingen zijn verplaatst naar een andere locatie, hierdoor heb ik lang geen trainingen gevolgd. De rest vind ik prima." Ook wordt aangegeven dat er geen lunch verzorgd wordt op een locatie waar in de buurt geen gelegenheid is om eten te kopen. "Er was geen lunch en geen plek in de buurt om lunch te halen. Alleen een benzinepomp."

Natraject

Cursussen met een praktijk eindopdracht of examen werden via de email beoordeeld. "Trainingen met certificaten vind ik fijn want dan heb ik het gevoel dat ik meer leer." Eén respondent geeft aan na zes maanden een toets per email te ontvangen om de geleerde stof weer naar boven te halen. Dit werd als prettig ervaren. Respondenten waren vooral tevreden over de tools die zij leerden om in het werkveld te gebruiken. "Ik heb nieuwe methodieken geleerd die goed hielpen mijn werk beter uit te voeren. Ik zou het aanraden aan anderen." Eén respondent geeft aan geen tools te hebben ontvangen om te gebruiken in het werkveld.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de organisatie en administratie. "Ze denken altijd mee." Eén respondent geeft aan dat de e-mails ter herinnering aan een cursus soms wat veel zijn, hoewel anderen dit juist prettig vinden. "Wanneer je je inschrijft krijg je een bevestiging en dan stuurt de trainer zelf een week van tevoren een herinnering aan de training en de voorbereiding. Goede communicatie." Vier respondenten geven aan niet veel te maken te hebben met de administratie omdat je een automatisch bericht krijgt van inschrijving.

Relatiebeheer

Respondenten geven aan dat zij door hun teamleider op de hoogte worden gehouden van relevante trainingen. "Onze teamleider krijgt één keer per twee weken een opleidingsaanbod. Deze stuurt ze door naar ons." Ook worden er e-mails gestuurd wanneer er plekken vrij zijn in een training. Eén respondent vindt dat er beter gereageerd kan worden wanneer de training wordt afgezegd door omstandigheden op het werk. "Het contact is vriendelijk en over het algemeen gaat het goed. Al vind ik dat er meer begrip zou moeten zijn wanneer ik werk-gerelateerd niet kan komen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Respondenten geven aan dat er een prijs bij de trainingen staat, maar zij deze niet kunnen vergelijken of aangeven of dit in verhouding is met de kwaliteit. "We hebben wel zicht op de prijs, we hebben een budget maar ik weet niet hoe dat werkt voor de kwaliteit. "

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainingen van Enver. Vooral de trainers en de afwisseling in werkvormen worden als positief ervaren. De locaties worden meerdermalen genoemd als verbeterpunt en vormen een obstakel voor het volgen van trainingen. "De locatie is wel echt een tip. Als je veel moet trainen dan ben je moe en ga je trainingen afzeggen of niet volgen" Wel geven vrijwel alle respondenten aan dat er veel ruimte is voor persoonlijke inbreng. "Heel fijn dat er maatwerk werd geboden aan de hand van de behoefte aan de groep. Ook dat we ruimte hadden om te kunnen experimenteren."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting Enver op 23-04-2024.

Algemeen

Stichting Enver is opgericht in 2018 en biedt jeugd- en opvoedhulp voor kinderen, jongeren, ouders en opvoeders. Stichting Enver richt zich zowel op preventieve hulp als op basishulp; echter de focus is vooral gericht op specialistische hulp. Daar waar nodig schakelt men professionele partners in. Zij zijn er vooral op gericht om jeugdigen en hun ouders te ondersteunen en te begeleiden naar het weer op eigen kracht te leren omgaan met moeilijke situaties in het dagelijks leven. Het werkgebied van Stichting Enver beslaat de regio's Rotterdam Rijnmond, Midden-Holland en Zuid-Holland Zuid. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de interne opleidingsactiviteiten voor de medewerkers van Stichting Enver en betreft de opleidingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met Susan Soeters (Opleidingskundige).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Stichting Enver hoog in het vaandel. Stichting Enver heeft een redelijk vast trainingsaanbod. Voor de invulling van de trainingen, qua vorm en inhoud, zoekt zij de dialoog met het werkveld. Door middel van zogenoemde "rondetafelgesprekken" waaraan deelnemers, oud deelnemers en trainers plaatsnemen, worden de trainingen elke drie jaar onder de loep genomen. Op deze manier is men in staat om nauwgezet de (veranderende) behoefte te peilen en deze vervolgens te relateren aan het trainingsaanbod. Daarnaast bestaat er een flexibel aanbod; elk half jaar wordt een thema bepaald waaraan trainingen worden gekoppeld. Stichting Enver biedt vooral geaccrediteerde trainingen aan. Om die reden houdt men richtlijnen en doelstellingen nauwgezet voor ogen maar kan de invulling van een training, bijvoorbeeld door toepassing van diverse werkvormen en/of het inschakelen van een trainingsacteur, ervaringsdeskundige, casuïstiek van deelnemers verschillen. Stichting Enver werkt met een trainersteam van zo'n vijftientig interne specialisten die zelf nog in het vakgebied werkzaam zijn. Er bestaat een stappenplan voor het binnenhalen en opleiden van trainers. Er vinden trainersevents, jaargesprekken, intervisiemomenten en zogenoemde tel- en vertelbijeenkomsten ontwikkeld. Een team van drie opleidingskundigen geven de trainingen inhoud en vorm en begeleiden de trainingen en trainers. Ook zijn zij betrokken bij het ontwikkelbeleid van de Stichting. Daarbij wordt ook de samenwerking met andere partners in het werkveld gezocht. Bij de uitvoering van de trainingen is er aandacht voor zowel kennisoverdracht als vaardigheidsontwikkeling en wordt er onder meer gebruik van ervaringsdeskundigen (ExpEx) gemaakt. Evaluaties vormen een belangrijke basis voor de meting en borging van de kwaliteit. Deze worden bijgehouden in een kwaliteitsmanagementsysteem, genaamd Survio.

Continuïteit

Stichting Enver streeft naar continue ontwikkeling van haar medewerkers zodat zij zich met Stichting verbinden en gewaardeerd voelen. De introductiedag is doorontwikkeld, waarbij de cliënt centraal staat. Voorts zoekt Stichting Enver steeds meer de verdieping naar de praktijk. Hierbij vervult werkplekleren een steeds grotere rol. Trainingen worden meer blended aangeboden. Er is een taskforce gericht op het behoud van medewerkers voor de Stichting. Op basis van de (wederom) goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, alsmede door de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting Enver voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stichting Enver wordt gezien als een deskundige en professionele organisatie, die continu de processen en trainingen finetuned met de focus op verdere deskundigheidsbevordering voor de professionals die in het werkveld werkzaam zijn. De mogelijkheden die Stichting Enver haar medewerkers biedt om zich te ontwikkelen worden door de referenten alom gewaardeerd!

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