

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Stimulansz

15-05-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Stimulansz 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van Stichting Stimulansz hebben tien referenten hun medewerking verleend. Velen van hen hebben eerder trajecten bij Stimulansz afgenomen en waren zo tevreden dat ze opnieuw voor deze stichting kozen. Anderen hadden via collega's of vakgenoten over Stimulansz gehoord en waren overtuigd door hun reputatie: "Ze zijn een gerespecteerde partij met veel kennis van zaken." Alle respondenten gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de aanpak van Stimulansz tijdens het voortraject. Er werd gesproken over meerdere gesprekken waarin grondig werd doorgevraagd en verwachtingen duidelijk werden uitgesproken: "We hebben goed besproken wat onze doelen waren en hoe Stimulansz hieraan kon bijdragen. Hierdoor werd al snel duidelijk dat Stimulansz de juiste partij was. Ze konden ons hele team trainen en boden de expertise die wij zochten."

Opleidingsprogramma

De manier waarop Stichting Stimulansz het opleidingsprogramma samenstelt, valt in de smaak bij de respondenten. Iedereen is tevreden tot zelfs zeer tevreden. Ze vinden dat het programma perfect aansluit bij hun opleidingsbehoeften. Een van hen merkt op: "Het fijne aan de samenwerking met Stimulansz is dat we altijd onze eigen specifieke cases kunnen inbrengen. Dit is echt van meerwaarde voor onze deelnemers." Een andere tevreden referent zegt: "De gesprekken vooraf zijn echt gelijkwaardig. Stimulansz luistert goed en speelt in op onze wensen. Hierdoor sluit de training perfect aan op de deelnemersgroep." Daarnaast geven de respondenten aan dat de offertes duidelijk en overzichtelijk zijn en dat er altijd ruimte is voor wijzigingen: "Stimulansz is flexibel en klantgericht."

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten door Stichting Stimulansz heeft alle referenten tevreden gesteld. Maar liefst dertig procent gaf de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Bij alle referenten voldeden de trajecten aan de vooraf gewekte verwachtingen, zowel qua inhoud als qua duidelijkheid, diepgang en balans tussen theorie en praktijk. Een enthousiaste referent zegt: "Ik heb alleen maar goede reacties gekregen. Het programma was afwisselend en het niveau sloot perfect aan bij de deelnemers." De gevarieerde werkvormen worden door meerdere referenten als een sterk punt genoemd. Een andere respondent prijst de praktische toepasbaarheid: "Het zijn natuurlijk heel specifieke opleidingen, dus je verwacht dat ze echt gericht zijn op onze plek in het sociaal domein. Dat was hier zeker het geval. Onze deelnemers hebben veel direct kunnen toepassen op de werkvloer en merken ook de positieve indirecte effecten."

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden over de trainers van Stichting Stimulansz. Hun tevredenheid blijkt duidelijk uit de volgende citaten: "Stimulansz werkt met echte experts die theorie en praktijk helder uitleggen. De combinatie en overdracht hiervan is een verdienste van de trainers" en "prima docenten die weten wat er speelt en goed kunnen inspelen op vragen en problemen van de deelnemers." Een andere referent zegt over dit onderwerp: "Ik ben zeer te spreken over de trainers. Ze werken praktijkgericht en hebben oog voor de steeds zwaarder wordende werkomstandigheden van onze medewerkers." Een laatste citaat tenslotte over de trainers van Stichting Stimulansz: "Ze zijn professioneel en vriendelijk, uitstekende competenties voor een trainer." Deze citaten weerspiegelen de positieve ervaringen van de geïnterviewden met de opleiders van Stichting Stimulansz.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal van Stichting Stimulansz en onthouden zich daarom van het geven van een beoordeling. De respondenten die het materiaal wel (zelf) hebben gebruikt, zijn unaniem tevreden. "Het materiaal is divers en wordt aangepast aan onze specifieke wensen. Inhoudelijk sluit het goed aan bij wat er aan bod komt en is er goed mee te werken," zegt een tevreden referent. Andere respondenten geven vergelijkbare feedback: het materiaal heeft het juiste niveau, is actueel en toegankelijk. Een geïnterviewde merkt op: "Ik zou het leuk vinden als er in de toekomst meer met filmpjes of kennisclips gewerkt zou worden. Dat zou een goede aanvulling zijn."

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken.

Natraject

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Stichting Stimulansz het natraject vormgeeft. Vaak worden de maatwerktrajecten afgesloten met een eindopdracht en een certificaat voor de deelnemers. Daarnaast vindt bij sommige referenten een mondelinge evaluatie plaats. Een van de respondenten zegt hierover: "Ik heb regelmatig tussentijds overleg met onze contactpersoon en na afloop bespreken we alles nog eens. We kijken naar de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten. Deze gesprekken zijn prettig en nuttig, en vormen vaak de basis voor een volgend traject." Ook de andere referenten zijn positief. Ze waarderen de zorgvuldige afronding door Stimulansz en de mogelijkheid om verbeterpunten te bespreken: "We worden serieus genomen en onze feedback wordt constructief behandeld."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn enthousiast over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Stichting Stimulansz; iedereen is tevreden. Geen van hen heeft problemen ondervonden en het hele traject verliep soepel. Een tevreden referent zegt: "We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Stimulansz. Ze zijn professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel en vakkundig op mijn vragen." Ook andere respondenten prijzen de goede bereikbaarheid van Stimulansz. Een van hen zegt: "Ze denken echt met ons mee. Toen we met enkele ziektegevallen te maken hadden, werd het programma daarop aangepast. Heel fijn!" Daarnaast wordt vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat beide duidelijk en volledig zijn: "Geen klachten, alles was bekend toen we instemden met de offerte en dit klopte met de factuur."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over hoe Stichting Stimulansz het relatiebeheer aanpakt. Dit wordt onderhouden via incidentele mailings, persoonlijke e-mails en direct contact, wat de respondenten als prettig ervaren. "Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van interessante zaken. Als ik echt geïnteresseerd ben, neem ik contact op met mijn contactpersoon die altijd snel reageert," zegt een tevreden referent. Andere respondenten waarderen het relatiebeheer ook en omschrijven het als "zeker niet opdringerig," "prettig," en "zakelijk maar warm." Een van hen voegt toe: "Ik zie Stimulansz echt als een kennisplatform en een partner. Samen tillen we onze medewerkers naar een hoger niveau."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Stichting Stimulansz. De prijzen worden als "marktconform" beschreven, en de trajecten zelf als "uitstekend." Een referent had van tevoren prijzen en offertes bij verschillende aanbieders vergeleken en koos uiteindelijk voor Stimulansz vanwege hun professionele aanpak. "Ze luisterden echt naar onze wensen en ontwikkelden een programma op maat. Natuurlijk betaal je daar extra voor, maar vergeleken met anderen vond ik ze absoluut niet te duur," vertelt deze referent. Andere respondenten benadrukken ook het hoge niveau van de bijeenkomsten, wat volgens hen de prijs rechtvaardigt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van Stichting Stimulansz blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de referenten. Zij zijn erg positief over de trajecten die ze hebben gevolgd, vooral vanwege de persoonlijke benadering van Stimulansz: "Tijdens de voorgesprekken werd goed naar onze wensen geluisterd en constructief besproken wat de mogelijkheden waren." De trainingen zelf leverden de gewenste resultaten op voor de referenten: "Het doel was om onze medewerkers up-to-date te brengen. Dit is goed gelukt; de deelnemers waren enthousiast en voelen zich zelfverzekerder, wat ook ten goede komt aan onze cliënten." Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Stimulansz en staan open voor toekomstige samenwerking: "We denken al na over een vervolgtraject en zullen Stimulansz als eerste benaderen." Bovendien zouden alle geïnterviewden Stimulansz zeker aanbevelen aan anderen: "Als het ter sprake komt, zal ik mijn positieve ervaringen delen en Stimulansz als een goede optie noemen."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				100%	
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie				100%	
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie③				70%	10%
Relatiebeheer④				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over
- ③ Niet iedereen heeft hier mee te maken gehad
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse opleidingen die worden aangeboden door Stichting Stimulansz hebben tien mensen hun medewerking verleend. Deze deelnemers hebben allemaal een opleiding of training gevolgd bij Stichting Stimulansz. In de meeste gevallen waren de respondenten al bekend met Stichting Stimulansz. Een van hen merkte op: "Wij maken als organisatie regelmatig gebruik van hun diensten. Ze staan bekend als experts en die ervaring delen wij ook." Andere respondenten gaven aan dat zij voor Stimulansz hebben gekozen vanwege het uitgebreide aanbod en de aanwezige expertise. De deelnemers meldden verder dat er veel informatie te vinden is op de website van Stimulansz. Daarnaast hebben sommigen telefonisch of per e-mail contact opgenomen voor nadere vragen. De aanmeldingsprocedure voor de diverse opleidingen en trainingen werd door alle respondenten als zeer gebruiksvriendelijk ervaren. Een van hen zei hierover: "Het aanmelden ging eenvoudig via de website en kostte geen moeite." Dit onderstreept de tevredenheid over het aanmeldproces en de toegankelijkheid van de opleidingen bij Stichting Stimulansz.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle respondenten tevreden over het opleidingsprogramma. De respondenten geven aan dat de inhoud van het programma van tevoren goed beschreven staat. Een van hen merkt op: “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken, maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de opleiding wordt verteld. Deze informatie is duidelijk en volledig.” Een andere respondent voegt hieraan toe: “Er is goed nagedacht over de programma’s van Stimulansz, zodat ze goed aansluiten bij de praktijk. Ze maken echt een vertaalslag van theorie naar praktijk. Daarnaast hebben ze ook een breed aanbod, voor elk wat wils.” Daarnaast gaf een van de geïnterviewden aan dat er telefonisch contact is geweest met Stichting Stimulansz over het opleidingsprogramma: “Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker van Stichting Stimulansz op bevredigende wijze beantwoord.” Deze opmerkingen benadrukken de tevredenheid van de deelnemers over de communicatie, de inhoud, en de praktische relevantie van de opleidingsprogramma’s van Stichting Stimulansz.

Uitvoering

De manier waarop Stichting Stimulansz de verschillende opleidingen en trainingen heeft uitgevoerd, is naar tevredenheid van alle referenten. Zij prijzen het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele onderwerpen die aan bod komen, en de manier waarop de stof wordt overgedragen: “Interessant en bijna continu boeiend.” Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het waren zeer actieve bijeenkomsten waarbij er veel van de deelnemers werd gevraagd. Er werd inzet van alle deelnemers verwacht en juist door die afwisselende werkvormen neem je veel meer op.” De overige referenten delen soortgelijke commentaren en benadrukken dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt als positief punt genoemd dat de opleiding of training voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk. Een van de respondenten verklaart: “Het was uitermate praktisch door de door ons zelf ingebrachte cases die werden behandeld.” Daarnaast geeft een van de geïnterviewden aan dat hij het prettig vond dat er afwisseling was tussen fysieke bijeenkomsten en online webinars: “Dat vind ik echt een goede ontwikkeling. Bij sommige onderwerpen is dat een prima alternatief en het scheelt echt veel reistijd.” Over het algemeen benadrukken de respondenten dat de opleidingsaanpak van Stichting Stimulansz niet alleen leerzaam en boeiend is, maar ook praktisch toepasbaar en flexibel, wat een verklaring is voor hun algehele tevredenheid.

Opleiders

Over de trainers en docenten die door Stichting Stimulansz worden ingezet bij de verschillende opleidingen en trainingen, komt tijdens dit onderzoek niets dan goeds naar voren. Alle ondervraagden zijn hierover tevreden, en twintig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De trainers waren erg goed. Zij waren duidelijk zeer deskundig en ervaren, maar wisten ook goed wat voor ons belangrijk was en speelden hierop in met leuke en relevante cases,” aldus een van de deelnemers. Een andere respondent vult aan: “Ik ben erg tevreden over deze trainers. Geduldig, duidelijk en vriendelijk zijn de woorden die als eerste bij mij opkomen.” Een derde respondent benadrukt de flexibiliteit van de trainers: “De trainers hebben duidelijk vaker met dit bijltje gehakt. Zij konden goed omgaan met de behoorlijke niveauverschillen die er bij ons in de groep waren. Ik denk dat iedereen het gevoel heeft gekregen actief deel te hebben genomen aan deze training. Dat is voor een belangrijk deel te danken aan de inzet van de trainers.” Over het algemeen blijkt dat de deskundigheid, vriendelijkheid en het vermogen van de trainers om in te spelen op de behoeften van de deelnemers sterk bijdragen aan de algehele tevredenheid over de opleidingen en trainingen van Stichting Stimulansz.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich daarom van het geven van een score. Het trainingsmateriaal dat door Stichting Stimulansz (al dan niet online) ter beschikking wordt gesteld, is naar wens van bijna alle overige respondenten. Deze referenten beschrijven het trainingsmateriaal als “zeer volledig” en “duidelijk.” Een van de tevreden respondenten voegt hieraan toe: “Bij dit soort trainingen, waarbij het mede gaat om het actueel houden van je kennis, is goed en actueel materiaal essentieel. Stimulansz zorgt ervoor dat we toegang hebben tot deze bronnen en wijst ons waar nodig ook op nieuwe regels en inzichten.” Eén referent geeft een neutrale score omdat hij de portal waarop het materiaal te vinden was, niet zo gebruiksvriendelijk vond. Over het algemeen zijn de deelnemers echter zeer tevreden over de kwaliteit en actualiteit van het trainingsmateriaal en dat blijkt ook uit de scores die aan dit onderwerp worden toegekend.

Accommodatie

De referenten zijn eensgezind in hun oordeel over de accommodaties die door Stichting Stimulansz worden gebruikt; zij zijn hier tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid verduidelijken: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook,” aldus een van de deelnemers. Een andere respondent vult aan: “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Je reed er zo naartoe, geen ingewikkelde routes. Verder was er voldoende parkeergelegenheid en ten slotte waren de lesruimtes zelf gewoon prima met mooi en modern materiaal.” Een derde respondent zegt: “De locatie was uitstekend geschikt, alles was in orde en goed verzorgd.” Een laatste deelnemer tenslotte, benadrukt: “De faciliteiten waren top. Het was prettig om in een goed verzorgde en comfortabele omgeving te leren.” Deze citaten geven een duidelijk beeld van de tevredenheid van de respondenten over de gebruikte locaties. Ze prijzen de bereikbaarheid, parkeergelegenheid, moderne faciliteiten, en de goede verzorging tijdens de bijeenkomsten.

Natraject

Stichting Stimulansz heeft volgens een meerderheid van de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hierover tevreden. Er wordt door een aantal referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat deelnemers vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder geven deze geïnterviewden aan dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld door de deelnemers. Een van hen zegt: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat er al met de docenten was besproken wat onze ervaringen waren en wat volgens ons verbeterpunten zouden zijn.” Sommige respondenten vertellen dat de deelnemers na afloop van de training er duidelijk op werden gewezen dat ze nog contact konden opnemen met de betrokken docenten. Een van hen merkt hierover op: “Dat vind ik een goede service.” De respondenten zijn eveneens tevreden over de behaalde resultaten; zij geven zonder uitzondering aan dat de vooraf gestelde leerdoelen zijn behaald. Een referent geeft een neutrale score omdat hij vindt dat er structureel een terugkomdag in het programma zou moeten worden opgenomen: “Dan zou het voor mij helemaal perfect zijn.” Over het algemeen waarderen de deelnemers echter de snelle certificering, de mogelijkheid tot verdere begeleiding en de aandacht voor evaluatie.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak verlopen de zaken bij alle referenten naar wens. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Stichting Stimulansz is goed bereikbaar en vragen worden snel beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele organisatie en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt hierover: “Stimulansz heeft de zaken goed voor elkaar. De medewerkers zijn betrokken en geïnteresseerd, dat is fijn om mee te werken.” Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Stichting Stimulansz wordt gedacht. Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat dit bij hen door een collega wordt afgehandeld. Uit dit alles blijkt wel dat de administratieve en organisatorische afhandeling bij Stichting Stimulansz soepel en professioneel verloopt.

Relatiebeheer

Over de manier waarop Stichting Stimulanzs uitvoering geeft aan het relatiebeheer zijn de referenten unaniem tevreden. Een van hen zegt: "Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen. Naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit, en daar ben ik tevreden over." Een andere respondent voegt toe: "De nieuwsbrieven stel ik wel op prijs, maar verder heb ik niet echt behoefte aan meer contact. Het is prima zo." De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen. Twee referenten kunnen hier geen mening over geven omdat zij zelf niet met het relatiebeheer te maken hebben gehad. Samenvattend waarderen de respondenten de balans tussen nuttige informatie en de frequentie van contact.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Stichting Stimulanzs. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. Twee referenten zijn zelfs 'zeer tevreden' over de prijs-kwaliteitverhouding. "Er hangt zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze opleiding, maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk," zegt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander voegt toe: "Hoewel de prijs aan de hoge kant is, moet ik toegeven dat de opleidingen goed georganiseerd en inhoudelijk zeer sterk zijn." De meeste overige respondenten delen deze mening en zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Over het algemeen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als passend beoordeeld, gezien de hoge kwaliteit en organisatie van de trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar de open trainingen van Stichting Stimulanzs blijkt een grote tevredenheid onder de respondenten. Referenten zijn enthousiast over de kwaliteit van de opleiding en alles eromheen: "Organisatorisch verloopt alles vlekkeloos en inhoudelijk bieden ze echt kwaliteit." Iedereen is positief over de samenwerking met Stichting Stimulanzs: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden altijd vriendelijk beantwoord." In dit onderzoek hebben we geen enkele ontevreden of zeer ontevreden score ontvangen van de referenten: "Al met al ben ik heel tevreden over de opleiding." Vooral de praktische benadering van de trainers wordt als sterk punt genoemd: "Alleen maar theorie delen is saai. Het is veel boeiender om dingen te ervaren door te oefenen of door realistische cases te bespreken. Daar leer je echt van. Dat Stichting Stimulanzs hier oog voor heeft, is voor mij reden genoeg om in de toekomst weer voor hen te kiezen." Veel van de referenten delen deze mening en zouden Stichting Stimulanzs dan ook aan anderen aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Stimulansz op 15-05-2024.

Algemeen

Stichting Stimulansz (hierna: Stimulansz) is kennis- en adviespartner in het sociaal domein. Onder haar klanten vallen onder meer ministeries, wijkteams, onderwijsinstellingen, cliëntenraden, vakbonden, sociaaljuridische dienstverleners en ruim 90% van alle gemeenten van Nederland. Kennis, vakmanschap en innovatie dragen bij aan de slagkracht in de volle breedte van het sociaal domein. Daarom vertaalt het bureau theorie van wet- en regelgeving naar de werkvloer en adviseert en traint beleidsmedewerkers, klantmanagers en overige professionals. De trainingen richten zich op de werkvelden WMO, Jeugd, Participatiewet, Schuldhulp, Inburgering, Kwaliteit & Beleid, Sociaal domein integraal en voor een groot gedeelte op Omgekeerd werken. Enkele jaren geleden is er veel veranderd, vooral in de taakstelling van de gemeenten die regievoerder zijn geworden in het kader van de WMO. Stimulansz heeft hen begeleid in de vormgeving van deze transitie waarbij de rol van de burger prominenter aan bod komt. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek richt zich op zowel de maatwerktrainingen als op het aanbod dat men via open inschrijving beschikbaar stelt. Het gesprek vond plaats met de heer L. Bouw op het kantoor in Utrecht.

Kwaliteit

Bij Stimulansz zijn zo'n zestig mensen werkzaam. Er bestaat een team van ongeveer twaalf trainers. Onder hen zijn een aantal adviseurs die ook trainingen verzorgen. Allen zijn zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan de hoge kwaliteitseisen die vanuit Stimulansz worden gesteld. Zo beschikt elke trainer over een hoge mate aan deskundigheid, zowel inhoudelijk als didactisch. Daarnaast verwacht men van de trainers dat zij in staat zijn om samenwerking te bevorderen. Voorts dat zij op actuele ontwikkelingen kunnen anticiperen. Zij hebben allen een gedegen inwerkprogramma doorlopen. Een train-de-trainer-programma via de door Stimulansz opgezette Academie maakt standaard onderdeel uit van het inwerkprogramma. Voorts woont men regelmatig trainingen van collega-trainers bij. Ook maakt Stimulansz gebruik van gastsprekers. Dit zijn externe specialisten die veelal nog werkzaam zijn in een van de werkvelden. Zij zijn hierdoor in staat om de juiste transfer naar de dagelijkse praktijk te maken. Enkele keren per jaar worden er bijeenkomsten georganiseerd voor trainers en gasttrainers waarin men elkaar bijpraat over inhoudelijke ontwikkelingen. Stimulansz heeft continu aandacht voor het bewaken van de kwaliteit van de trainingen. De opleidingsadviseurs komen twee maal per week bijeen om de ontwikkelingen met elkaar bespreken. Er is veel aandacht voor innovatieve ideeën, evenals voor de borging en transfer van het geleerde in de organisaties van de opdrachtgevers. Stimulansz werkt nauw samen met partners zoals Divosa, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), SAM, VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving (VNG KCHN) en Nibud.

Continuïteit

Het sociaal domein is continu in ontwikkeling. Vele gemeenten maken thans een omslag in hun dienstverlening waarbij de wensen en behoeften van de burger als uitgangspunt worden genomen. Stimulansz heeft hierop ingespeeld met trainingen die actuele kennis combineren met de praktijk. Deelnemers worden ruimschoots in de gelegenheid gesteld om voorbeelden en casussen in de trainingen in te brengen. Naast inhoudelijke kennis staat het ontwikkelen van vaardigheden centraal. Men ziet Stimulansz als een betrouwbare en betrokken kennispartner die ertoe kan bijdragen dat een integrale dienstverlening kan worden bewerkstelligd. Gezien de uitstekende resultaten van de Cedeo-onderzoeken en op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting Stimulansz voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stimulansz onderhoudt haar relatie met klanten onder meer door het onderhouden van een online kennisbank met alle juridische en praktische informatie voor professionals in het sociaal domein. Voorts is Stimulansz actief op social media. Het merendeel van de referenten die aan dit onderzoek heeft meegewerkt, is al langer bekend met de dienstverlening van Stimulansz. De goede reputatie en eigen ervaringen zijn voor hen redenen om steeds weer te kiezen voor de trainingen van Stimulansz. Mede door de inzet van deskundige en capabele trainers, de praktijkgerichtheid van de trainingen, de goede organisatie, de prettige samenwerking en het nakomen van de afspraken is er voor velen een blijvende samenwerking met Stimulansz ontstaan.

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