

Klanttevredenheidsonderzoek

Wyzer Academie

23-05-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wyzer Academie 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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				100%	
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	10%
Accommodatie					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie③			10%	60%	20%
Relatiebeheer④			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van bij Wyzer wordt positief beoordeeld door de geïnterviewden. Alle referenten geven aan tevreden te zijn. Men is voornamelijk via hun netwerk bij het instituut terechtgekomen, waarbij vertrouwen in eerdere ervaringen een grote rol speelde. Een aantal citaten ter illustratie zijn: “We zijn via collega’s bij hen terecht gekomen, die spraken heel positief over hun ervaringen” en “Samen met leidinggevende zijn we op zoek gegaan naar een goede aanbieder. Qua prijs en aanbod waren ze niet onderscheidend ten opzichte van andere aanbieders, maar ik heb eerder met hen samengewerkt bij een andere werkgever en dat was heel positief. Voor ons was dat de doorslaggevende factor.” In termen van communicatie en samenwerking in het voortraject, benadrukken respondenten over het algemeen een goede ervaring. Ze waarderen de heldere communicatie en de hulp bij het verduidelijken van hun behoeften.

Een respondent merkte op: “Het was gewoon een heel prettig gesprek. Ze begrepen goed waar we naar op zoek waren en stelde ook goede vragen om onze behoefte duidelijker te krijgen.” Het lijkt erop dat het instituut erin slaagt om zich aan te passen aan de specifieke behoeften van de klanten, zoals blijkt uit opmerkingen over het maken van aanpassingen tijdens de communicatie. Een respondent merkte op: “We hebben zelf door drukte vooral via de email gecommuniceerd en dat liep ook heel soepel, fijn dat het op die manier kon.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten geven aan dat de trajecten van Wyzer goed tot zeer goed aansluiten bij de behoeften en wensen van de organisatie. De mate van aanpassing van het programma aan de specifieke vragen en wensen van de klanten wordt positief ervaren. Respondent merken op: “We hebben specifiek gevraagd of er op de inhoud bepaalde aanpassingen konden worden gedaan zodat ze beter aansloten bij onze doelgroep en het werk wat ze moesten doen” en “We hebben uitgebreid stilgestaan bij welke casussen extra aandacht zouden krijgen in de training. Voor ons was dit erg belangrijk zodat het aansloot bij waar onze mensen tegenaanlopen in de praktijk.” De flexibiliteit van het instituut om het programma aan te passen aan de specifieke behoeften van de klant wordt ook gewaardeerd. Zoals een respondent opmerkte: “Voor actualiteiten rond de participatiewet hebben we breed een aantal onderdelen trainingen gehad voor verschillende doelgroepen. Dus het maatwerk zit hem in de aanpassingen die gemaakt worden per deelnemersgroep.” Wat betreft de financiële kant van de zaak lijkt er geen specifiek probleem te zijn. De offertes worden over het algemeen als correct, duidelijk en tijdig ervaren. Over het algemeen lijken klanten tevreden te zijn met de afstemming van het opleidingsprogramma op hun behoeften, hoewel er ruimte lijkt te zijn voor verbetering in de communicatie over het na traject. Een respondent gaf aan: “Ik ben tevreden maar een verbeterslag is wel te behalen op het gebied van het na traject. We hebben niet stil gestaan bij wanneer en hoe we evalueren op het traject. Dat vind ik zelf wel jammer.”

Uitvoering

Het algemene oordeel van de respondenten over de uitvoering van het programma is overwegend positief, met slechts één uitzondering van een neutrale beoordeling. De meerderheid van de respondenten is tevreden of zelfs zeer tevreden over de uitvoering van het programma. Het interactieve karakter van de training en de praktische relevantie worden vaak genoemd als positieve aspecten. Een respondent merkte op: “We hebben zeker de aanpassingen gezien, zowel inhoudelijk als in de voorbeelden die werden gegeven. Bovendien was de training zeer interactief. De deelnemers werden actief betrokken, wat wij ook hadden gevraagd.” Een andere respondent merkte op: “We hebben positieve reacties ontvangen van alle groepen waarvoor de training werd aangeboden. Zowel de inhoud als de voorbeelden sloten goed aan.” Echter, één respondent benadrukt dat er meer interactie had mogen zijn: “Er was veel monoloog in het begin en de interactie of groepsdiscussie en de casussen werden pas aan het einde besproken, waarvoor net te weinig tijd was. Dus wat betreft tijdmanagement is er ruimte voor verbetering.” Wat betreft de neutrale beoordeling, wordt deze gegeven omdat de laatste training niet volledig voldeed aan de verwachtingen. Een respondent legt uit: “De laatste training die we hebben gevolgd, voldeed gewoon niet aan onze verwachtingen. Hij was te specifiek gericht, te weinig divers, en te weinig gerelateerd aan onze praktijk. We misten echt de aanpassingen die we hadden gevraagd om het beter aan te laten sluiten bij onze dagelijkse werkzaamheden.”

Opleiders

Bijna alle referenten zijn zeer tevreden over de trainers en hun prestaties, met slechts één uitzondering die een neutrale score heeft gegeven. De referenten waarderen vooral de inhoudelijke kennis van de trainers. Zoals een respondent vermeldde: “De trainer, een collega van ons, kent onze organisatie goed. Hij bezit uitstekende inhoudelijke kennis, kan complexe onderwerpen helder uitleggen en weet de groep goed te leiden.” Echter, er wordt ook benadrukt dat er ruimte is voor verbetering wat betreft het bevorderen van interactie. Een ander citaat luidt: “Hoewel de trainer veel kennis heeft en competent is, zou hij meer kunnen doen om de betrokkenheid van de groep te vergroten.” De meeste respondenten zijn tevreden met de begeleiding en respons van de trainers op vragen, evenals de feedback die zij verstrekken. Zoals een respondent opmerkte: “De trainers hebben uitstekende inhoudelijke kennis en onze medewerkers waren zeer tevreden met de feedback die zij ontvingen.” Ook wordt de manier waarop de trainers omgaan met verschillen in kennisniveau geprezen.

Een andere respondent deelde: “We hebben alleen maar positieve feedback ontvangen. De trainer wist goed om te gaan met verschillen in kennisniveau, of het nu ging om mensen die de cursus als opfrissing deden of medewerkers die deze voor het eerst volgden.” Eén respondent gaf echter een neutrale score en benadrukte dat één van de trainers niet goed aansloot en te weinig kennis had over het onderwerp. Deze ervaring werd beschreven als ondermaats: “Over het algemeen zijn de trainers goed, maar één van hen sloot niet goed aan en miste de vereiste kennis. Het onderdeel waar deze trainer verantwoordelijk voor was, verliep teleurstellend. Hij had duidelijk te weinig kennis over het onderwerp, wat voor ons onacceptabel is. Zelfs nadat de teammanager dit met hem had besproken, leek hij verward en kon hij zich niet herinneren dat het gesprek had plaatsgevonden. Dit was echt een slechte ervaring voor ons.”

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat wordt gebruikt voor de training varieert van standaardmateriaal zoals boeken en syllabi tot meer op maat gemaakte hand-outs, praktijkmateriaal en video's. Over het algemeen wordt het materiaal positief beoordeeld door de respondenten, hoewel één referent een neutrale score geeft. Enkele opmerkingen over het trainingsmateriaal zijn: “Het trainingsmateriaal was prima en actueel, en er werd zelfs nog een filmpje nagestuurd, wat erg leuk was” en “De deelnemers ontvingen hand-outs die prima en actueel waren en overeenkwamen met de aanpassingen die wij hadden gevraagd om de training beter te laten aansluiten bij onze praktijk.” Echter, een respondent heeft een neutrale score gegeven en uitte de wens dat het materiaal digitaal beschikbaar zou zijn. Deze persoon verklaarde: “Het trainingsmateriaal arriveerde niet op tijd. Uiteindelijk heeft de trainer het materiaal meegenomen. We hebben gevraagd of we het materiaal niet digitaal konden ontvangen, maar dit was niet mogelijk vanwege auteursrechtelijke redenen. Ik vind dat erg rigide, vooral omdat ze zelf de zaken niet goed geregeld hadden wat betreft het op tijd versturen. Bovendien zijn sommige onderwerpen slechts kort relevant, dus vind ik papieren versies niet helemaal van deze tijd omdat er zoveel veranderingen zijn in onze samenleving. Een boek dat na een jaar niet meer relevant is, is in mijn ogen vooral een verspilling van papier.” Twee referenten kunnen zich niet herinneren dat er trainingsmateriaal is gebruikt.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in company plaats

Natraject

Het natraject van de training omvat de uitreiking van een bewijs van deelname aan de deelnemers. Daarnaast wordt er soms een eindevaluatie gehouden, waarbij zowel mondeling als schriftelijk feedback wordt gegeven, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever of het management. Deze eindevaluatie omvat niet alleen een terugblik op de training, maar ook adviezen en tips ter bevordering van de implementatie. Hoewel enkele deelnemers geen formele evaluatie hebben gehad of een uitgebreid natraject, zijn de meningen verdeeld over het al dan niet missen ervan. Enkele deelnemers ervaren het ontbreken van een uitgebreide evaluatie niet als een gemis omdat zij van mening zijn dat de huidige manier van afronden voldoende is. Zo merkt een respondent op: “Voor ons volstaat een bewijs van deelname en een beknopte evaluatie.” Een andere respondent benadrukt dat de relevantie van het onderwerp zo groot is dat het in de praktijk voldoende wordt opgepakt zonder verdere begeleiding. Deze respondent verklaart: “We hebben eigenlijk niet uitgebreid gesproken over implementatie, maar het onderwerp is zo relevant voor al onze medewerkers dat het zeker van toegevoegde waarde zou zijn.” Echter, twee referenten geven aan wel behoefte te hebben aan een uitgebreider natraject en ervaren het als een gemis. Enkele uitspraken hierover zijn: “Veel informatie wordt tijdens de training behandeld en ik zou graag een samenvatting willen zien. Er zijn te weinig elementen die ervoor zorgen dat mensen daadwerkelijk met de kennis aan de slag gaan. Maar de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij ons beiden.” en “De laatste keer misten we echt een koppeling met de praktijk en bruikbare handvatten.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het opleidingsinstituut wordt doorgaans goed ontvangen door de geïnterviewden. De meeste referenten ervaren dat het instituut zowel telefonisch als via email gemakkelijk bereikbaar is, flexibel in het verschuiven van data en punctueel wat betreft het verstrekken van gevraagde informatie en het nakomen van afspraken. Een referent benadrukt: "Alles is eigenlijk heel erg op tijd, dat is echt superprettig." Echter, één respondent met een neutrale score ziet ruimte voor verbetering in de reactiesnelheid, vooral tijdens perioden van personeelwisselingen, wat het tempo van de service heeft beïnvloed. Deze geïnterviewde merkt op: "Soms reageren ze wat langzaam door veel wisselingen qua personeel, maar het is niet storend. Dit zou wel sneller kunnen." De algemene tevredenheid blijft echter hoog, met een proactieve houding van het instituut bij het aanpakken van specifieke issues. In gevallen waar ontevredenheid over een trainer werd geuit, heeft het instituut snel gehandeld door compensaties aan te bieden maar is er wel een verbetering te maken in afstemming of de oplossing ook het probleem oplost. Een respondent licht deze aanpak toe: "We waren niet zo tevreden over één trainer, toen is er geschakeld met Wyzer en die hebben een online traject aangeboden ter compensatie. We hebben wel aangegeven dat dit ook niet zo passend was, maar er is nog niet een ander aanbod gekomen. Onze ervaring verder met hun administratieve afdeling is heel goed, maar dit kan wel verbeterd worden." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat dit contact via zijn leidinggevende loopt.

Relatiebeheer

Bijna alle geïnterviewden zijn positief te spreken over de relatie met Wyzer. Met uitingen van tevredenheid over de wijze waarop het instituut de klantrelaties onderhoudt, ook buiten actieve trainingsperioden. De meerderheid van de respondenten waardeert het contact met het instituut, dat vaak via een vaste contactpersoon verloopt, wat als prettig en laagdrempelig wordt ervaren. Een aantal citaten van tevreden respondenten zijn: "Er is heel laagdrempelig contact en onze contactpersoon is altijd goed bereikbaar, wat echt superfijn is. Ze zijn heel meedenkend en vriendelijk en staan ook goed open voor nieuwe opties" en "Wij zijn zelf heel druk dus wat we fijn vinden is dat onze contactpersoon zelf heel proactief is." Informatievoorziening gebeurt voornamelijk via e-mails en mailings, waarbij updates over nieuwe ontwikkelingen regelmatig worden gedeeld. Echter, één neutrale referent merkt een verbeterpunt op betreffende het relatiebeheer, vooral na afloop van trainingstrajecten: "Achteraf hebben we weinig van ze gehoord, wat beter had gekund. Ze hadden misschien nog wel kunnen evalueren met ons over het traject of de samenwerking." Daarnaast uit ook een andere neutrale referent enige teleurstelling: "Een tijdje geleden werden we gemaild met een kortingsactie voor vaste klanten die binnen een bepaald termijn een korting zouden krijgen als ze een nieuwe training zouden afnemen. Die korting konden wij niet gebruiken omdat we al ons traject hadden ingekocht. Als we 1 maand hadden gewacht met een traject inkopen hadden we wel een korting gehad. Vond het vervelend dat ze ons hierin niet tegemoetkomen terwijl we wel vaste klant zijn en heel veel trainingen van hen afnemen." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat dit contact via zijn leidinggevende loopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten geven aan tevreden te zijn met de balans tussen de kosten van de trainingen en de ontvangen kwaliteit. Een respondent verwoordt dit als volgt: "Daar zijn we gewoon tevreden over, we hebben nog een andere aanbieder bekeken, maar de prijzen liggen zeker in lijn." Een andere referent benadrukt de concurrentiepositie van het instituut: "Prijs-kwaliteit was heel goed; we hebben de vraag aan meerdere aanbieders uitgezet en zij kwamen met het beste kwalitatieve aanbod voor de beste prijs." Vier van de tien geïnterviewden gaven echter aan geen zicht te hebben op dit onderdeel. Deze referenten hebben de financiële afhandeling niet zelf beheerd; in plaats daarvan ging dit via een andere persoon, afdeling of hun leidinggevende.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid en samenwerking met Wyzer wordt positief beoordeeld door de geïnterviewden. Respondenten prijzen met name de inhoudelijke expertise van het personeel, zoals geïllustreerd door een referent die stelt: "Ik ben heel tevreden, wat ik echt goed vind aan hen is dat ze veel inhoudelijke experts in dienst hebben." Een andere referent voegt hieraan toe: "De trainers zijn niet alleen deskundig, maar weten ook hoe ze de stof boeiend kunnen overbrengen; het voelt elke keer alsof we niet alleen leren, maar ook geïnspireerd raken." Dit wordt gezien als een onderscheidende factor ten opzichte van andere opleidingsinstituten. Daarnaast is men over het algemeen ook erg tevreden over de relevantie van de training voor hun medewerkers. Zoals een respondent illustreert: "Wat uiteindelijk het belangrijkste is voor ons is dat de training resultaat oplevert. Wij horen van onze medewerkers gewoon hele positieve berichten hoeveel ze hebben gehad aan de training in het uitvoeren van hun werk." Er worden ook nog enkele verbeterpunten gegeven. Een respondent suggereert dat de specificiteit van de cursusinhoud een aandachtspunt kan zijn, vooral in de communicatie naar potentiële deelnemers: "Ik zou zelf aangeven dat het onderwerp specifiek was dan wat werd voorgesteld. Het ging in de training over een heel specifieke doelgroep, dus dat zouden ze wel kunnen vermelden in de cursusbeschrijving voorafgaand naar de deelnemers." Een andere referent merkt op dat er een kans gemist wordt in de communicatie over het aanbod van het instituut: "We hebben eigenlijk geen idee wat ze nog meer doen; we contacteren gewoon onze contactpersoon en dat is prima, maar ik krijg nooit een nieuwsbrief van ze dus ben eigenlijk niet bekend met hun aanbod." Ondanks deze punten van aandacht is de bereidheid om het instituut aan te bevelen aan anderen hoog, en meerdere respondenten geven aan in de toekomst nog zeker met het instituut te gaan samenwerken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				50%	30%
Accommodatie③				40%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer④				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ④ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van inschrijvingen bij Wyzer wordt over het algemeen zeer gewaardeerd door de geïnterviewden. De respondenten benadrukken de efficiëntie van de inschrijvingsprocedure, wat het gemakkelijk maakt om deel te nemen aan de cursussen. Dit aspect van het voortraject lijkt efficiënt en gebruikersvriendelijk te zijn georganiseerd, zoals twee respondenten illustreren: "Via een nieuwsbrief ben ik bij hen terechtgekomen en het inschrijven verliep heel soepel," en "Ik kan me in principe overal zelf voor inschrijven, zonder daar eerst een gesprek of vragenlijst voor te moeten invullen. Hierdoor is het snel geregeld, wat heel prettig is." De keuze voor het instituut wordt ook beïnvloed door positieve ervaringen uit het verleden en door de aansluiting bij specifieke behoeften zoals kosten, inhoud, tijdsbesteding en locatie. Een referent verduidelijkt deze overwegingen: "Vergeleken met vier andere aanbieders kwam dit instituut het meeste overeen met wat ik wilde." Bovendien merkt een andere geïnterviewde op over de samenwerking: "Ik koop deze training in voor onze medewerkers, we hadden eerder met hen samengewerkt en dat beviel goed." Deze ervaringen versterken het beeld van het instituut als een voorkeursleverancier, mede door de goede afhandeling van het voortraject en de inschrijvingen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals voorgesteld in de documentatie en communicatie voorafgaand aan de opleidingen, ontvangt positieve feedback van de geïnterviewden. De informatievoorziening via brochures en de website wordt als helder en toegankelijk beschouwd. De inhoud van het lesprogramma op papier is duidelijk en overzichtelijk, wat bijdraagt aan de tevredenheid van de gebruikers. Zo wordt benadrukt door respondenten: “De informatie op ‘mijn wyzer’ is heel uitgebreid; daar staat alles duidelijk uitgelegd” en “De opbouw van de modules is duidelijk uitgelegd en er wordt goed gecommuniceerd met de deelnemers over de inhoud.” Bovendien wordt de communicatie rondom de opleidingen geprezen, bijvoorbeeld door een herinnering die de dag voor de training wordt verstuurd, wat als zeer nuttig wordt ervaren. Ook de financiële aspecten van de opleidingen worden als transparant en correct beschouwd. De prijsopgave is helder, tijdig en zonder fouten, wat de besluitvorming voor potentiële deelnemers vergemakkelijkt. De geïnterviewden hebben geen verdere vragen over de kosten, wat duidt op een duidelijke en effectieve presentatie van de financiële informatie.

Uitvoering

De training wordt zeer positief beoordeeld, met name de betrokkenheid van de trainingsacteur, die als een hoogtepunt van de trainingen wordt beschouwd. Referenten prijzen het levendige en interactieve karakter van de sessies, wat mede te danken is aan de inzet van de acteur. Zo beschrijft een respondent de ervaring: “Het programma was heel leuk, leuke interacties, en de trainingsacteur deed het echt geweldig; de tijd vloog voorbij.” Dit wordt verder bekrachtigd door een ander die opmerkt: “Heel interactief, mensen vonden het goed te volgen. Ook het rollenspel met de trainingsacteur beviel heel goed.” Daarnaast wordt de afwisseling tussen theorie en praktijk gewaardeerd, waardoor de deelnemers theorie direct kunnen toepassen in praktijksimulaties. Een referent illustreert dit voordeel: “Er worden goede voorbeelden genoemd, het is interactief, niet alleen uren droge stof achter elkaar en ik vind de verdeling theorie-praktijk goed.” Hoewel de algemene tevredenheid hoog is, geven enkele geïnterviewden aan dat bepaalde onderdelen van de opleiding te intensief zijn en suggereren dat voor sommige thema's meer tijd nodig is. Een specifiek commentaar hierover luidt: “De inhoud was goed, maar het was veel. Dag drie ging over een specifiek onderwerp en was gewoon te veel; te snel toegepast, dus daar is meer tijd voor nodig.”

Opleiders

De trainers ontvangen veel lof van de geïnterviewden, met name vanwege hun praktijkervaring en de manier waarop zij deze toepassen in de opleidingen. De referenten zijn zeer positief over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers. Een referent merkt op: “Wat ik fijn vind aan de docenten is dat ze zelf ook veel in de praktijk hebben gezeten, dat is heel erg prettig.” Dit wordt verder onderstreept door een ander, die de interactieve benadering van de trainers prijst: “Ze creëerden een goede veilige sfeer, zeker voor het doen van rollenspellen.” Bovendien wordt de deskundigheid van de trainers hoog gewaardeerd. De trainers worden beschreven als ervaren met een brede kennis, die relevante en aansprekende voorbeelden gebruiken in hun lessen. Zoals een geïnterviewde vermeldt: “Ik heb hele positieve feedback gehad van onze medewerkers. De trainers komen echt uit het werkveld waardoor ze met goede anekdotes komen en relevante, aansprekende voorbeelden.” De trainers zijn ook effectief in het omgaan met niveauverschillen binnen de groep en zorgen voor voldoende individuele aandacht. Een referent beschrijft hoe een trainer handelde: “De trainer kwam echt uit de praktijk, hij nam goed de tijd voor alle vragen. Daarin keek hij ook of het iets was waar hij individueel of klassikaal op terug kon komen, bijvoorbeeld als een vraag heel specifiek was en niet zo relevant voor de rest van de groep.” Hoewel de meeste feedback positief is, merkt één respondent op dat niet alle trainers even goed bevielen op persoonlijk vlak, hoewel ze inhoudelijk sterk waren: “Er waren drie verschillende trainers die allemaal heel anders waren; niet allemaal waren even goed op persoonlijk niveau, één persoon vond ik wat te aanwezig voor mijn smaak.”

Trainingsmateriaal

De trainingsmaterialen die gebruikt worden variëren van wetteksten en handouts tot boeken en digitale bronnen, waardoor deelnemers uitgebreide middelen tot hun beschikking hebben. Het verschilt echter per traject welke materialen er gebruikt worden. Het gebruikte materiaal wordt positief beoordeeld door de geïnterviewden. Verder wordt de bruikbaarheid van het materiaal na de trainingen als naslagwerk gewaardeerd. Dit wordt benadrukt door een respondent die zegt: “Het materiaal is heel overzichtelijk en ik gebruik het zeker nog als naslagwerk. Vooral de schema's die erin zitten zijn heel er bruikbaar.” De trainingsmaterialen zijn ook aangepast aan de specifieke behoeften van de bedrijfscontext van de cursisten. Zo beschrijft een geïnterviewde de digitale leeromgeving: “Er was een online leeromgeving waar je je in moest lezen of een filmpje bekijken. Het sloot echt goed aan bij waar wij mee bezig waren en wat we gingen leren.” Hoewel de feedback grotendeels positief is, merkt een respondent op dat het handiger zou zijn geweest als het materiaal digitaal werd aangeboden: “De eerste dag kreeg je gelijk een boek en allerlei tools, ik vind wel dat het handiger was geweest als het digitaal was aangeboden.” Twee referenten kunnen zich niet herinneren dat er materiaal aangeboden is geweest.

Accommodatie

De referenten zijn erg positief over de goede voorzieningen op locatie zoals koffie en thee die zowel in de lesruimtes als op de gang beschikbaar zijn, en de kwaliteit van de lunch. Een referent deelt specifiek zijn tevredenheid: “Tot op de puntjes goed verzorgd. Super locatie! Er is koffie en thee zowel in de ruimte als op de gang. Daarnaast zit ook altijd goede lunch bij.” De bereikbaarheid van de locaties, zowel met het openbaar vervoer als met de auto, krijgt gemengde reacties. Terwijl de toegankelijkheid via het openbaar vervoer goed is, zoals aangegeven door een respondent (“Met ov heel goed bereikbaar, dus dat was heel fijn”), merken enkele geïnterviewden op dat parkeren problematisch kan zijn. Een geïnterviewde licht dit toe: “Met auto was parkeren wel lastig, begreep ik van collega's. Te weinig plekken voor iedereen waardoor ze heel lang moesten zoeken.” Ondanks deze uitdaging met parkeren, wordt de algehele uitstraling en functionaliteit van de locaties goed ontvangen. De omgeving wordt beschreven als goed onderhouden en geschikt voor de doeleinden van de opleiding.

Natraject

In het natraject van de opleidingen biedt het instituut diverse ondersteuning aan om de implementatie van het geleerde in de praktijk te bevorderen, en de geïnterviewden rapporteren over het algemeen positieve ervaringen met deze follow-up activiteiten. De meeste opleidingen worden afgerond met een diploma of certificaat, soms op basis van aanwezigheid, maar vaak ook door middel van een examen of toets die de opgedane kennis toetst. Zo licht een respondent toe: “Er is een soort eindexamen waar mensen het mee afsluiten. Heb ook zeker het gevoel dat de training impact heeft bij onze medewerkers.” Bovendien blijkt uit de reacties dat het geleerde in de trainingen concrete resultaten oplevert in de werkomgeving van de deelnemers. Een geïnterviewde deelt zijn ervaring: “Heb echt wat gehad aan de cursus; het heeft me echt wat opgeleverd in mijn dagelijkse werk, ik was vooral op zoek naar meer kennis op dit gebied en dat heeft de training zeker bereikt.” Daarnaast biedt het instituut mogelijkheden tot verdere ondersteuning na afloop van de opleiding, zoals de mogelijkheid om vragen te stellen aan de trainers of extra materialen te bestellen via de website van het instituut. Een referent benadrukt deze service: “We konden de trainer altijd nog mailen met vragen, je komt ook allemaal uit hetzelfde werkveld dus we voegden elkaar wel toe aan dezelfde werkgroep.” De beschikbare naslagwerken helpen de deelnemers om de leerstof verder te verdiepen en toe te passen. Zo beschrijft een ander: “Ik gebruik zeker het boek nog wel eens om opdrachten te doen.”

Organisatie en Administratie

Op dit onderdeel krijgt Wyzer hoge scores. Zeven van de tien referenten geeft een score van zeer tevreden. De respondenten waarderen met name de snelheid en efficiëntie van de communicatie en het oplossen van eventuele problemen. De medewerkers van het instituut zijn gemakkelijk en snel bereikbaar, wat als zeer positief wordt ervaren. De informatievoorziening wordt als tijdig en duidelijk beschreven. Zo deelt een geïnterviewde: "Wat ik heel goed vind is dat ze heel duidelijk communiceren over wat je kunt verwachten en ook nog een dag van tevoren een mailtje sturen met alle informatie. Heel prettig." Problemen en vragen worden doeltreffend aangepakt en snel opgelost, wat bijdraagt aan een hoge mate van tevredenheid. Een respondent licht toe: "Ik kan ze heel goed bereiken. Als ik vragen heb kan ik ze mailen en krijg ik snel antwoord. Eventuele problemen worden ook vlot opgelost. Ik was een keer wat vergeten en dat is de volgende dag gelijk toegestuurd." Daarnaast wordt de flexibiliteit en pro activiteit van het instituut geprezen. Een ander voorbeeld van goede service is: "Ik kon ze makkelijk bereiken als ik een vraag had, ze konden overal goed antwoord op geven, ook inhoudelijk. Ze zijn ook heel behulpzaam. Ik had gevraagd of ze ook weer in Zwolle kwamen en toen hebben ze een cursus online gezet en gepeild of meer mensen interesse hadden."

Relatiebeheer

De relatie met Wyzer wordt positief beoordeeld, hoewel de meeste geïnterviewden geen vast contactpersoon hebben bij het instituut. Deze situatie blijkt echter niet nadelig te zijn voor de relatiekwaliteit, aangezien de communicatie via andere kanalen effectief blijft. Slechts één respondent heeft een vaste contactpersoon en deze ervaring wordt zeer positief beschreven: "De communicatie via mijn vaste contactpersoon verloopt uiterst soepel; we onderhouden korte, directe lijnen, wat zorgt voor snelle en effectieve communicatie." Voor de overige deelnemers, die niet de beschikking hebben over een vaste contactpersoon, blijft de nieuwsbrief een belangrijk communicatiemiddel. Een geïnterviewde benadrukt hoe deze aanpak volstaat: "De nieuwsbrief van het instituut biedt precies de updates die ik nodig heb; het geeft een goed overzicht zonder dat ik zelf actief op zoek hoef naar informatie." Het is belangrijk te vermelden dat twee respondenten geen directe interactie hebben met het relatiebeheer omdat de communicatie via hun werkgever verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten hebben geen op dit onderdeel omdat dit via hun werkgever verloopt. De twee referenten die hier wel zicht op hebben zijn tevreden over de prijs kwaliteit. Een referent verwoordt dit als volgt: "De prijs is zeker marktconform. Er zijn niet teveel aanbieders in het werkveld maar binnen dat aanbod liggen ze zeker goed in de markt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen en de samenwerking met het instituut is hoog onder de geïnterviewden. Respondenten benadrukken de sterke punten van het instituut, zoals de inhoudelijke expertise, het niveau van de docenten, en de relevantie van de opleidingen. Een geïnterviewde vat het samen: "Gewoon heel tevreden, vind ze echt expert op dit gebied. Ze onderscheiden zich echt qua inhoudelijke ervaring, kennis en het niveau van de docenten." Hoewel de feedback overwegend positief is, zijn er enkele suggesties voor verbetering. Een respondent merkt op: "De training is heel goed, maar hij kan wel breder getrokken worden. Bijvoorbeeld breder dan alleen voorbeelden rondom overlijden. Verlies kan ook zitten in mensen die hun land moeten verlaten, etc. Dus er werden nu wat eenzijdige voorbeelden gegeven." Respondenten zijn ook zeer tevreden over de persoonlijke benadering van het instituut, de mogelijkheid om trainers te benaderen en de kans om ervaringen uit te wisselen met lotgenoten. Een deelnemer beschrijft dit aspect als volgt: "Top is echt dat het een persoonlijke training is en dat je je trainer kan benaderen. Ook heel fijn dat je allemaal lotgenoten contact hebt en vergelijkbare ervaringen kunt uitwisselen." Over het geheel genomen zou een groot deel van de respondenten het instituut aanbevelen voor standaardopleidingen, getuige de hoge scores die ze hebben gegeven. Dit benadrukt de sterkte van het instituut in zowel inhoudelijke expertise als in het faciliteren van een ondersteunende leeromgeving.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Wyzer Academie op 23-05-2024.

Algemeen

Wyzer Academie is al meer dan 30 jaar een gerenommeerde en betrouwbare opleider. Voor iedereen die actief is - of wil zijn - binnen (lokale) overheden en haar ketenpartners. Haar dienstverlening is gericht op het versterken van de publieke dienstverlening bij (lokale) overheden en haar ketenpartners. Belangrijke waarden daarbij zijn Dichtbij, Inzicht, Wendbaar en Resultaat. De service richt zich op het geven van advies, het inzetten van specialisten en het organiseren van opleidingen & trainingen via de eigen Academie. Praktijkgerichte, krachtige, opleidingen, trainingen en cursussen worden nauwgezet aangepast op basis van de meest actuele ontwikkelingen. Kernthema's zijn de Participatiewet, WMO & Zorg, Ruimte- & Omgevingswet, Attitude & Vaardigheden, Beroepsopleidingen, Schuldhulpverlening, Bewind voering, Bestuursrecht & Beleid. Wyzer biedt zowel opleidingen aan binnen de open inschrijving als via in-company- en maatwerktrajecten.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Wyzer hoog in het vaandel en heeft continu de aandacht. De Academie maakt gebruik van de expertises van interne collega's, vaste docenten (die aan hen gelieerd zijn) en een schil van ZZP-ers. De dienstverlening wordt nauwgezet gemeten en geborgd aan de hand van evaluaties, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Vervolgens bespreekt men de daaruit voortvloeiende resultaten met de docenten en trainers. Alle specialisten die Wyzer inzet, dienen zowel op inhoud als op ervaring en didactiek expertise in huis te hebben. Nieuw in te zetten deskundigen krijgen een inwerkprogramma waarbinnen persoonlijke coaching, supervisie en train-de-trainer sessies een belangrijke rol spelen. Wyzer Academie besteedt ook veel aandacht aan het versterken van de community, zowel met de docenten als met de deelnemers. Binnen de programma's ligt de focus op theoretische deskundigheid maar zeker ook op praktijkgerichtheid. Door middel van afwisselende en creatieve werkvormen worden deelnemers geïnspireerd om het geleerde direct toe te passen in hun dagelijkse werkpraktijk. Doordat Wyzer haar eigen experts eveneens kan detacheren bij de opdrachtgever, is zij uitstekend op de hoogte van de meest actuele vraagstellingen vanuit de (lokale) overheid. De Academie schakelt vervolgens snel door om haar aanbod daarop af te stemmen.

Continuïteit

De ambitie van Wyzer ligt hoog waarbij men de Academie zowel in kwaliteit als in kwantiteit wil laten groeien. Daartoe kijkt men nog nadrukkelijker naar optimalisering van de functionele mogelijkheden van het Learning Management Systeem en onderzoekt men manieren waarop leerlijnen via blended learning maximaal kunnen worden ingezet. De Academie zal de komende periode haar focus nog meer leggen op het verstevigen van de contacten met de opdrachtgevers door intensivering van het relatiebeheer. Ook houdt men continu vinger aan de pols over veranderende wet- en regelgeving en anticipeert men, daar waar mogelijk en noodzakelijk, direct op deze signalen. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Wyzer Academie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Wyzer kan bogen op jarenlange expertise in het werkveld van de (lokale) overheden en haar ketenpartners. Als marktleider is zij al dertig jaar nauw verbonden met zowel opdrachtgevers als deelnemers. Toepassing van kennis en aangeleerde vaardigheden vormen het vertrekpunt bij de trainingen die Wyzer Academie zowel in-company als via open inschrijving aanbiedt. De referenten die aan dit Cedeo onderzoek hebben meegewerkt ervaren de Academie als een betrouwbare en klantgerichte partner. Ook het uitgebreide netwerk wordt geroemd waardoor Wyzer Academie snel en verantwoord weet te schakelen op gewijzigde vraagstukken vanuit de markt. Kwalitatief hoogwaardige opleidingen kunnen mede worden gerealiseerd, dankzij een gedreven en professioneel team, dat, ook ten tijde van Corona, goed heeft weten te anticiperen.

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