

Klanttevredenheidsonderzoek

Comenius

19-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Comenius 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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				50%	50%
Opleidingsprogramma			10%	70%	20%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			30%	40%	10%
Accommodatie③				50%	40%
Natraject④				60%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer⑤			10%	20%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score voor het opleidingsmateriaal.
- ③ Een referent geeft geen score voor de accommodatie omdat de uitvoering op eigen locatie was.
- ④ Twee referenten geven geen score voor het natraject.
- ⑤ Zes referenten geven geen score voor het relatiebeheer omdat dat elders in de organisatie is belegd.
- ⑥ Zes referenten geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding omdat zij geen zicht hebben op de prijs.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten geven aan Comenius Leergangen te kennen via collega's die de leergang eerder hebben gedaan: "De corporatie heeft voor Comenius gekozen vanwege eerdere goede ervaringen", "De directeur heeft zelf een leergang bij Comenius gedaan. Dit mocht breder uitgedragen worden" en "Collega's hadden eerdere leergangen gedaan." Een aantal is gevraagd om aan de leergang deel te nemen. Een enkeling benoemt dat hij hiervoor een motivatiebrief heeft moeten schrijven. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Iedere deelnemer heeft vooraf een intakegesprek met de nodige diepgang waarin de persoonlijke leerbehoeften goed worden gepeild. De volgende citaten laten dit zien: "Het intakegesprek door de moderator was heel goed. Hij nam de tijd, hij was in verbinding. Het was puur", "Ik heb vooraf een oriënterend gesprek gehad. Dat was een heel bijzonder gesprek. Het was persoonlijk en er was snel een connectie", "Het voortraject was heel goed. Ik had een goed gesprek, heel erg op maat. Ik heb mijn eigen verhaal kunnen doen", "Het intakegesprek had voldoende diepgang. Bovendien werden mijn verwachtingen zijn vooraf goed gemanaged" en "Het voorgesprek was enthousiasmerend!"

Ook is er de volgende kanttekening: “Er had misschien wel meer voorbereiding mogen zijn zodat je beter voorbereid naar een bijeenkomst gaat.”

Opleidingsprogramma

Negen van de tien respondenten zijn (zeer) te spreken over de informatie die zij voorafgaand aan de uitvoering hebben ontvangen. Deze informatie is globaal, maar duidelijk genoeg. Ter illustratie: “Het was voldoende duidelijk wat ik kon verwachten. De rode draad was helder”, “Ik heb de nodige informatie gehad, weliswaar summier, maar voldoende” en “Ik heb het boek ontvangen ter inspiratie, plus het programma en een huiswerkopdracht met een podcast.” Een andere tevreden referent benoemt: “Ik kreeg bij iedere bijeenkomst netjes vooraf te horen wat voor een spreker er kwam. Dat was zorgvuldig gedaan.” Ook wordt aangegeven: “De informatie was vooraf nog niet helemaal duidelijk, maar dat past bij de aard van het traject vanwege het verrassingselement.” Wel benoemt een geïnterviewde: “De uitnodiging waarin stond wat we gingen doen, werd te laat verstuurd. Dat is later wel goed gekomen.”

Uitvoering

De uitvoering van de leergang scoort zeer hoog. Negen van de tien geïnterviewden geven hier de hoogste score. Zij hebben grote waardering voor de inspirerende sprekers, de verschillende invalshoeken, en de samenhang en opbouw van het programma. De uitspraken hierna laten dit zien: “Ik ben zeer tevreden over de inhoud en de sprekers. Er waren verschillende invalshoeken en dit werd telkens gekoppeld aan de persoonlijke leervraag” en “Ik ben heel enthousiast. Er was grote samenhang in het programma.” De leerdagen hebben een thema met een spreker en de verscheidenheid daarin spreekt aan: “Ik heb een diversiteit ervaren in sprekers en opdrachten. Ik heb telkens de inhoud voldoende kunnen betrekken op mijn eigen situatie”, “De leergang is uitdagend in variëteit” en “Super inspirerend deze leergang, die je verrijkt door verschillende invalshoeken en sprekers.” Het programma is interessant en biedt diepgang met zijn filosofische karakter. Dit wordt zeer gewaardeerd: “Er was veel diepgang. Het was echt een aanzet tot nadenken. Het schept een breder kader en een ander perspectief”, “Ik ben heel tevreden over de uitvoering. Je wordt echt uitgedaagd. Je wordt als persoon en wat betreft informatie uit je comfortzone gehaald. De sprekers bieden voldoende diepgang vanuit veel verschillende thema’s” en “Het programma was interessant. Er kwam zelfs filosofie en poëzie aan de orde. Dat was een verrijkende manier.” Een zeer tevreden referent legt uit: “De leergang was uitmuntend. Vooral een spreker stond mijlenver boven de stof. Daarbij kon hij goed aanvoelen wat de groep wilde. Ik heb meerdere opleidingen gedaan, maar deze sprong er voor mij uit. Normaal geef ik geen tien, maar nu geef ik wel de hoogste score.” Ook zijn er de volgende opmerkingen: “De meeste sprekers vond ik heel interessant, de een wat minder, de ander wat meer” en “Sommige sprekers waren te theoretisch en vroeg ik me af wat de link was met mijn leerdoel.” Anderen geven juist aan: “Een spreker sprak twee uur achter elkaar en we hingen aan zijn lippen!” en “Het was heel bijzonder een week intensief met elkaar op te trekken. Ik ben echt heel blij met het opleiding!”

Opleiders

Alle referenten zijn vol lof over de moderator. Die lof geldt vooral de sterk verbindende rol, de aandacht voor iedere deelnemer en de betrokken aanpak: “De moderator zorgde dat alles bij elkaar kwam” en “De moderator draagt bij aan de samenhang en heeft aandacht voor alle achttien deelnemers op zijn manier.” Ook wordt de persoonlijke aanpak gewaardeerd: “De moderator vond ik echt heel erg goed. Hij was persoonlijk en was onderdeel van de groep. Hij laat zichzelf zien, ook bij de opdrachten. Hij kon heel goed de verbinding leggen tussen de bijeenkomsten. Ik zou daar wel een zes voor willen geven op de schaal van een tot vijf” en “Het is uniek hoe deze moderator in deze best grote groep echt persoonlijk de verbinding wist te leggen en een veilige sfeer wist neer te zetten.” Andere tevreden reacties zijn: “De moderator was fantastisch iedereen was op zijn gemak”, “De moderator had kennis over leiderschap en ze zat er echt zelf in”, “De moderator greep goed terug op eerdere leerdoelen”, “Hij was een ervaren persoon die goed kon luisteren en hij gaf goede feedback” en “De moderator bracht verbinding met eigen inbreng in de vorm van inspirerende poëzie.” Ook is er lof voor de persoonlijke feedback van de moderator op de afsluitende bijeenkomst: “De persoonlijke feedback was heel fijn” en “Bij de afsluiting gaf hij een mooie persoonlijke terugblik.”

Trainingsmateriaal

Als het gaat om materiaal, zijn de meningen verdeeld. Van de acht referenten die hiervoor een score geven, is er een zeer tevreden, vier zijn er tevreden en drie zijn neutraal. Als materiaal worden genoemd de PowerPointpresentaties en informatie over het programma en de sprekers. Enkele respondenten benoemen de boekenlijst die beschikbaar was. De tevredenheid wordt onderbouwd met: "We kregen van tevoren achtergrondinformatie en het programma, Dat is prima" en "De presentaties kregen wij nagestuurd, deze waren passend en ondersteunend", maar ook: "Als materiaal werd telkens na afloop de PowerPointpresentatie beschikbaar gesteld. Ik vind het fijn als ik die van tevoren krijg, dan kan ik goed meeschrijven." Ook is er waardering voor de boekenlijst: "We kregen boeken aanbevolen en bij het begin ook een boek geschreven door Comenius. Daar ben ik tevreden over" en "Ik vond de boekenlijst heel fijn." Drie geïnterviewden zijn neutraal en onderbouwen dit met: "Ik kreeg niet altijd informatie vooraf over de spreker. Dat had van mij wel bij elke spreker gemogen. Ook had ik graag iets meer informatie gedeeld gekregen" en "Het materiaal bij de opleiding vond ik de ene keer wat meer en de andere keer wat minder ondersteunend. Er waren veel suggesties voor boeken. Geef liever meer aan wat echt nodig is. Geef iets meer richting. Bovendien had ik de boekenlijst te laat gekregen." Een ander benoemt: "Het materiaal was summier en er was een uitnodiging voor de module met daarin vermeld wie de spreker is en wat het onderwerp was. Wel kregen we soms een artikel van twee A4'tjes. Dat vond ik prettig."

Accommodatie

De negen referenten die een score geven over de accommodatie, zijn daar (zeer) over te spreken vanwege met name het goede eten, de comfortabele overnachting en de mooie buitenruimte. De volgende uitspraken laten dit zien: "Het was een hele fijne accommodatie, met goed eten, een fijne binnen- en buitenruimte en een goed single kamer" en "Er waren twee locaties. De eerste was oud en wel prima. De andere accommodatie was iets luxer. Ik ben heel tevreden. De omgeving was top." De respondenten waarderen het een aantal dagen op locatie te zijn: "Ik vond het heel fijn om de leergang op locatie te doen. Je wordt even ondergedompeld", "De accommodatie was zeer passend. Er was niet te veel afleiding" en "Het was een feestje om erheen te gaan." De accommodatie draagt bij aan de beleving: "Het klooster was een super mooie setting en paste helemaal bij het programma. Het zorgde voor een mooie beleving." Wel is er deze opmerking: "De accommodatie is supergoed. Het heeft een luxe uitstraling. Daar zit ook mijn kanttekening: wij zijn een woningcorporatie en dan kun je zo'n luxe accommodatie eigenlijk niet uitleggen aan de huurders."

Natraject

Acht respondenten geven hun mening over de afronding en zij zijn daarover (zeer) tevreden. Zij waarderen de afsluitende bijeenkomst waarin zij van de moderator persoonlijke feedback krijgen: "De afsluiting was een reflectiebijeenkomst. Dat was een mooi moment met een persoonlijke terugblik voor iedereen", "Er was een terugkombijeenkomst met een spreker. Dat was eigenlijk een soort zesde dag" en "Na een half jaar hadden wij een terugkomdag met een spreker. Dat was verrijkend. We zijn inmiddels een hechte groep gekomen geworden en voeren samen intervisie uit." Aan de andere kant is er ook deze opmerking: "Deze afrondende bijeenkomst had wat mij betreft beter gekund. Het had minder niveau dan eerdere bijeenkomsten. Daardoor liep het een beetje weg." Een aantal referenten geeft aan dat er bij de afsluitende bijeenkomst ook bestuursleden en collega's aanwezig zijn, wat zij op prijs stellen: "De afsluiting ging op een hartstikke leuke manier. Er waren ook collega's uitgenodigd die eerder hadden meegedaan. Ook waren er bestuurders aanwezig van de coöperatie" en "Bij de afsluiting van de bijeenkomsten waren collega's aanwezig en het bestuur van de corporatie. We hebben toen met elkaar de inhoud vertaald naar: wat brengt dit traject onze organisatie? Wat kunnen we in de organisatie vanuit deze leergang doen?" Een respondent plaatst deze kanttekening: "We sloten af met een afrondende reflectie. Je kon iemand meenemen naar de afsluiting de bijeenkomst, maar dat was voor mij niet helemaal duidelijk." De leergang voldoet aan de verwachtingen: "Ik ben tevreden met het resultaat. De leergang heeft mij veel inzichten gebracht in mijn ontwikkeling", "De leergang heeft me verder gebracht dan ik had verwacht. Ik zat in een zoektocht van, ben ik een leider? Ik heb mezelf beter leren kennen" en "Mijn verwachtingen en doelen heb ik zeker kunnen halen. Ik heb goed aan mijn leervragen kunnen werken en dit kunnen toepassen in de praktijk." Een geïnterviewde ziet de volgende ontwikkeling: "Ik heb mogelijkheden gekregen om de dingen anders aan te pakken. Ik heb meer handvatten. De terugkomdag na enige tijd was goed. Ik heb ervaren wat je in de praktijk voor elkaar kunt krijgen. Ik kan nu beter de verandering vastgrijpen en ik ervaar zeker resultaat. Anderen zien een ontwikkeling bij mij."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de referenten goed te spreken. Er is een vaste contactpersoon en er komt snel een antwoord op vragen. Enkele reacties: “De organisatie is uitstekend . Ik kreeg vooraf tijdig bericht over het programma en de context. Het was goed voor elkaar” en “De organisatie is prima in orde. De sprekers werden pas na de inschrijving bekend, maar dat was prima voor mij.” Enkele kanttekeningen zijn: “ Ik wist heel lang niet waar het was, daarover moest ik nabellen. Ook dat we zouden overnachten, wist ik niet” en “In het begin was het een beetje rommelig, later werd dat beter.”

Relatiebeheer

Vier respondenten geven hun mening over het relatiebeheer. Drie van hen zijn er (zeer) tevreden over: “Ik ben tevreden over het relatiebeheer, zeker tijdens de leergang zelf. Als ik vragen had richting de moderator, kon ik die altijd stellen”, “Het relatiebeheer is goed. Als deelnemer zit ik nu in het alumninetwerk en word ik uitgenodigd voor events” en “Het relatiebeheer is heel netjes en heel goed. Ik krijg regelmatig mails en updates en als ik wil, kan ik zo de moderator een appje sturen.” Degene die neutraal is over het relatiebeheer, onderbouwt dit met: “Daar waar het gaat om verkoop, vind ik ze te hard selling. Ik heb een duur traject gedaan en als ze dan na anderhalf jaar bellen of ik nog een traject wil doen, dan mag van mij wat minder.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De vier geïnterviewden die hun mening geven over de prijs-kwaliteitverhouding zijn hier (zeer) tevreden over: “Het traject was heel waardevol en daarmee de prijs waard”, “Het is een hoop geld. Maar ik vind het wel zeer de moeite waard. Dit is niet een leergang waarvan er dertien in een dozijn gaan” en “Aan de ene kant valt de hoge prijs niet uit te leggen, maar het was het wel waard. Het is bijzonder wat je krijgt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op de vraag wat de referenten vinden van de leergang in zijn geheel, geven allen een zeer lovend antwoord. Acht van hen geven de hoogste score. Zij hebben grote waardering voor de kwaliteit, de verbinding, de intensiteit van het traject. Ter illustratie: “Ik ging er heel graag naartoe. Zoiets zou ik vaker willen. In elke module vond ik voldoende inhoud voor mijn persoonlijke leerdoelen”, “Ik waardeer vooral de verbinding, de gezamenlijke reis die we hebben gemaakt”, “De leergang heeft aan mijn verwachtingen voldaan. Natuurlijk is er altijd ruimte voor verbetering, Maar ik heb er veel aan gehad. De laatste bijeenkomst vond ik overweldigend goed, want de spreker was overweldigend goed”, “Het was een hele fijne week. Het was goed om uit te werksfeer te worden getrokken” en “Ik kijk er heel positief op terug door de combinatie van wetenschappelijk benadering en de persoonlijke leervragen.” Aan aantal benoemt expliciet de impact die zij hebben ervaren: “Ik heb een grote kwaliteit ervaren. Ik merk dat het blijvend is. Het is een manier van denken”, “De leergang werkt enorm door in mijn werk en privé. Ik ben oprecht enthousiast”, “Deze opleiding blijft hangen” en “We hadden een mooie spin-off met een vervolgbijeenkomst die ook een netwerkbijeenkomst wordt.” Verder zijn er de volgende tips over de voorbereiding: “Ik zou meer informatie delen vooraf en meer documentatie geven zodat je beter voorbereid bent” en “Ik zou de deelnemers meer zelf laten werken, bijvoorbeeld meer voorbereidingen laten doen, zoals leesopdrachten. Het is een langdurig en intensief project en je wordt in de watten gelegd. Dus dan mag je wel wat meer wederkerigheid verwachten en dat zou misschien ook meerwaarde opleveren.” Een andere tip betreft de pilot: “Het ging hier om een pilot en daarin zat een workshop acteren met rollenspellen. Dat was zo nu en dan wat eentonig. Dus de volgende keer dat beter voorbereiden.” De volgende opmerkingen zijn meer praktisch georiënteerd: “Het was nu op donderdagmiddag en de hele vrijdag. Ik heb liever de hele donderdag en de vrijdagochtend”, “Het ging door tot in de avond. Daardoor was ik na afloop erg moe”, “Voor mij zou vier dagen ook goed zijn vanwege de energie. De laatste dag liep het wat weg.” en “Voor de doelgroep wooncorporatie misschien een wat minder luxe accommodatie.” Veel respondenten zullen deze leergang zeker aanbevelen aan anderen en een aantal heeft dat al gedaan. We sluiten af met deze reactie: “Ik heb meer gekregen dan ik had verwacht. Het helpt je in een andere manier van kijken. Je gunt dit iedereen!”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders		10%	30%	40%	20%
Trainingsmateriaal②			20%	30%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer③				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding		20%	10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Eén referent heeft geen mening over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op de vraag hoe de keuze voor Comenius Leergangen tot stand is gekomen, geven veel referenten aan dat zij iemand kennen die eerder hier een traject heeft gedaan. Ook zien zij de advertentie in de krant en bekijken zij vervolgens de website. Een enkeling is zich puur gaan oriënteren op internet en zo bij Comenius uitgekomen. Ter illustratie: "Ik ben aan Comenius gekomen via een vriend van mij", "Mijn leidinggevende heeft mij getipt. Hij heeft deze leergang eerder gedaan", "Ik las een advertentie in de krant" en "Mijn HR-manager en een aantal collega's hebben dit traject gedaan en mij dit aanbevolen. Bovendien zag ik een advertentie in het Financieel Dagblad." De geïnterviewden zoeken soms iets bijzonders: "Ik was niet echt op zoek naar vaardigheden. Ik wilde meer reflectief bezig zijn. Ik zocht op internet en kwam bij Comenius uit", "Ik wilde wat groters doen en Comenius was het meest aansprekend", "Mijn vraag was, hoe zorg je voor een vrije geest? Ik was op zoek naar verdieping, naar rust en ruimte in leiderschap" en "Wat mij aansprak, was het thema 'Jij als persoon in de wereld'." Alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject met een vlotte aanmelding en een één-op-één intakegesprek. Zij zeggen daarover: "Deze persoonlijke aanpak in het intakegesprek past bij het traject", "Ik moest vooraf een sleutelverhaal schrijven", "Bij het intakegesprek werd er goed doorgevraagd en werd ik ook goed 'doorgezaagd'. Dat was prettig en het voorzag in mijn behoefte", "Het intakegesprek heb ik als heel plezierig ervaren", "Het voorbereidend gesprek was persoonlijk en informeel. Er werd per deelnemer een boekje gekozen en dat heb ik meegekregen" en "Ik vond het voortraject prima, het sloot aan bij mijn verwachting."

Ook is deze opmerking gemaakt: "Er was eerst telefonisch contact en toen gaven ze aan dat ik pas kon starten in januari. Dat vond ik jammer en het was me niet direct duidelijk waarom" en "Wel was ik wat kritischer over het intakegesprek. Ik vond het deels een acquisitiesprek. "Een ander geeft aan: "Ik had niet echt een idee bij de intake, maar achteraf ben ik er blij mee. Ik heb vooraf drie trajecten overwogen en besproken en goed naar het programma gekeken. Op basis daarvan heb ik een keuze gemaakt" en "Mijn behoefte is vooraf goed getoetst in het intakegesprek." De aandacht voor de samenstelling van de groep wordt gewaardeerd. Enkele uitspraken daarover: "Ik waardeer het dat ze de groepen zorgvuldig samenstellen. Het is een combinatie van mensen uit het publieke domein en uit de private sector. Er was een grote variatie", "Het was aanvankelijke onduidelijk of ik in deze lichting mee kon. Want ze willen niet te veel mensen met dezelfde achtergrond. Dat snap ik." Een advies is: "Zorg voor de borging van kwaliteit en kijk naar de mensen die worden toegelaten. Hebben die voldoende niveau?"

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn (goed) te spreken over de informatie vooraf. Die is voldoende. Enkel benadrukken dat deze informatie beperkt is en dat dit juist past bij de aard van het traject. Ter illustratie: "De informatie vooraf was duidelijk en ik kreeg ook een paklijst toegestuurd", "Ik snap dat ze het programma vooraf niet delen vanwege het ontdekken en pelgrimeren, dat eigen is aan het traject", "Het was helder wie er kwam spreken", "Ik ben er tevreden over dat je weinig over de inhoud vooraf te horen krijgt. Dat is de kracht van het traject." Een ander geeft aan: "De inhoud van het traject was beperkt helder, alleen de thema's. Ik wist niet of ik dat nou rommelig vond of niet", "Je hebt toegang tot de digitale omgeving 'Vrijplaats' waar de uitleg over de programma's verschijnt" en "De geboden informatie was voor mij voldoende. Uiteindelijk moet je het zelf ervaren. Dat past bij de aard van de opleiding."

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering, inhoud en de opbouw van het traject, met name vanwege de grote variatie in sprekers en het bijzondere karakter daarvan. De volgende citaten laten dit zien: "Het programma was super gevarieerd met intensieve bijeenkomsten", "Het aanbod van de sprekers en de gasten was verrassend", "De sprekers boden voldoende diepgang", "Het is een origineel programma met bijzondere sprekers, allemaal toppers" en "Er is een verrassingselement. Iedere keer kom je in aanraking met mensen met een bijzonder verhaal of die een mooi verhaal uit ons halen." Een ander vult aan: "Ik ben heel tevreden over de inhoud. Mensen uit de kunstwereld komen daar hun ding doen door een concert te geven of te vertellen over een roman." Ook de opbouw en de diepgang worden geprezen: "Ik vond de opbouw en de inhoud van de sessies zeer goed. Het waren goede thema's", "Er was een goede opbouw: in het begin zijn we filosofisch bezig geweest en later meer praktisch. Zoals met zang en dans: spreken in een andere taal", "Het programma was goed en inspirerend. Ik ben er zeer tevreden over" en "Er was veel diepgang met goede sprekers met een uitgebalanceerd programma. Wel vond ik een sessie wat minder goed." Een kritische noot vinden we ook bij een aantal andere respondenten: "Soms was er een wat mindere spreker", "Sommige sprekers en thema's spreken wat meer aan en sommige wat minder", "Er was een keer een mismatch tussen de concepten van 'vrijplaats' en 'nieuwsgierig' die eigen aan dit traject zijn aan de ene kant en aan de andere kant een spreker met een te stevige eigen mening die te weinig nieuwsgierig was naar ons als deelnemers" en "In de zeven sessies waren er wel wat verschillen. Een module was wat minder. De spreker was in mijn ogen over de houdbaarheidsdatum heen."

Over de inhoud zijn ook de volgende opmerkingen gemaakt: "In het begin had ik meer diepgang verwacht en meer samenhang. Natuurlijk waren er interessante sprekers en mooie dagen, maar ik had liever nog meer het accent gehad op: hoe leg je het verband tussen de sprekers en jouw thema? Daar heeft de moderator een belangrijke rol in", "De dagen zaten zeer vol. Wat mij betreft mag de reflectie in de dagen zelf wat meer. Deze feedback is wel opgepakt en daarna is er op dat vlak wel iets veranderd. Of voeg er eventueel nog een dag extra aan toe daarvoor." Een persoon is neutraal over de uitvoering van het traject en het programma en onderbouwt dit als volgt: "De variatie op de inhoud is prima. Ik ben wel kritisch over de rode draad op leiderschap, die mag er meer inzitten. Er waren te veel sprekers die gewoon hun verhaal wilden vertellen. De sprekers waren te veel aan het zenden", "Ga meer in op de rode draad van leiderschap. Dat moest je zelf doen en daar zou je meer uit kunnen halen in het traject" en "Het onderdeel leiderschap vond ik aan de magere kant." Over de interactie in de groep zijn de volgende uitspraken gedaan: "We hadden een relatief kleine groep en dat was fijn", "Sterk is dat je je bewust wordt van je eigen lens. Anderen vonden iets positief wat ik soms als negatief heb ervaren. Dat was leerzaam" en "Je bent natuurlijk altijd afhankelijk van de andere deelnemers. In mijn groep voerden de sommigen graag het woord, zeker in het begin. Dat kwam later wat meer in balans." Tot slot: "Niet alleen de sprekers waren interessant, ook waren er mooie werkvormen omheen" en "Het was een cadeau om deze leergang te mogen doen. Het is verdiepend voor je als persoon."

Opleiders

De meningen over de moderator zijn verdeeld. Twee referenten zijn zeer tevreden, vier zijn er tevreden, drie geven een neutrale score en een is er niet tevreden. Degenen die zeer tevreden zijn, geven aan: "De begeleider is zeer betrokken en deskundig. Het is een prettig persoon en hij sluit aan bij wat nodig is. In het begin is hij heel observerend en neemt dan weinig plek in", "Ik ben zeer tevreden over de moderator. Hij is een zeer goede observator. Er zaten lange periodes tussen de blokken en dat maakte het lastig om weer even de match te maken en opnieuw de verbinding te maken", "Hij komt met rake woorden en heeft mij positief geraakt. Hij kon goed waarnemen wie je bent in de groep. Heel waardevol" en "Een keer was er een vervanger en dat gaf een andere dynamiek." De tevreden respondenten geven aan: "De moderator is heel deskundig, Comenius waardig. Hij leidde alles in goede banen en kon goed inspelen op wat er gebeurde", "Ik ben positief over de moderator. Hij had oog voor de veranderingen en de samenhang en de groep", "De moderator was deskundig en een echt eigen persoon, een prettig iemand met een eigen verhaal, prima", "Het is een persoonlijke reis, dus de persoon van de moderator is bepalend. Ik zou het soms wat anders hebben gedaan. Hij was heel observerend en op de achtergrond. Hij had wel oog voor de behoefte van de groep, maar hij had wel meer mogen doorvragen om mij nog meer op scherp te zetten" en "De begeleider heeft een ruime ervaring en kennis en stond boven de materie. Hij deed wat hij moest doen en dat had een toegevoegde waarde." De neutrale scores worden onderbouwd met: "Van de moderator had ik meer verwacht. Dat heb ik in een tussentijdse evaluatie wel aan hem teruggegeven en toen is het wel iets verbeterd. Toch was er niet een optimale klik. Maar hij heeft zeker wel zijn best ervoor gedaan", "De moderator was echt goed en zorgde ervoor dat iedereen zich thuis voelde. Gaandeweg had hij misschien wel wat meer diepgang kunnen brengen" en "Het ego van de moderator stond soms de verbinding met de groep in de weg. Hij maakte zich er wel eens wat vanaf. Wij zaten in elkaars allergie. Het had een tandje beter gekund, maar op andere momenten haalde hij er wel alles uit." Degene die niet tevreden is, licht dit als volgt toe: "De moderator had meer de rode draad van leiderschap en de links tussen de blokken naar voren kunnen halen. Hij had meer interventies kunnen doen op het vlak van leiderschap. Ik heb hem daarover feedback gegeven en daarop had ik meer actie verwacht. Het was net onder het verwachte niveau."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat voor het grootste deel uit boeken en suggesties voor literatuur die worden meegegeven. Zes van de acht referenten die hieraan een score geven, zijn er (zeer) tevreden over. Twee van de acht zijn neutraal. De tevredenheid blijkt uit deze uitspraken: "Ik heb goede boeken meegekregen bij de intake. Ook heb ik veel geschreven in het logboek. Achteraf kreeg ik informatie over de sprekers met een curriculum erbij of ik kreeg een artikel aangereikt of een boekenlijst. Dat kon ik dan terugvinden in de leeromgeving", "Ik vond het leuk om een paar weken van te voren een suggestie te krijgen om iets te lezen in de vorm van een aantal boeken. Daar is goed over nagedacht" en "De aanbevelingen voor de literatuur zijn waardevol. Je haalt veel ruimte om zelf te kiezen." Ook is er deze kanttekening: "Op de leeromgeving de Vrijplaats is er per blok een literatuurlijst. Daar heb ik wel even om moeten vragen." Degenen die neutraal zijn, zeggen het volgende: "Er was online materiaal met tips om te lezen. Er was niet heel veel leeswerk. Dat had meer mogen zijn. Je moest nu zelf veel aantekeningen maken" en "Ik heb niet veel met het materiaal gedaan. Ik vond het niet altijd to the point. Je neemt vooral je eigen leervraag mee."

Accommodatie

De locaties kunnen de goedkeuring wegdragen van alle referenten, vooral omdat ze passend zijn bij het traject. Er wordt gewaardeerd dat er is nagedacht over het type locaties. Enkele uitspraken: "De sobere locaties zijn passend. Ze zijn comfortabel genoeg", "We hadden elke keer mooie accommodaties in de acht verschillende universiteitssteden", "Locaties zijn hartstikke goed, we zaten in viersterrenhotels." Ook is er deze reactie: "We zaten in drie totaal verschillende accommodaties. Eerst vrij spartaans in een klooster. Dat was zeer inspirerend. Hoe luxer het werd, hoe meer we in een zakelijke setting terecht kwamen", "Over het algemeen hebben ze enorm hun best gedaan om bijzondere plekken te vinden" en "Ik vond de accommodaties zeer comfortabel, maar niet té. Dat is een positieve bijdrage aan de beleving." Een aantal respondenten vindt sommige locaties te luxe: "Je gaat op pelgrimage met je rugzak, dan hoef je niet in een viersterrenhotel. We hebben ook een keer in een klooster overnacht. Dat vond ik beter passen", "We hadden hele verschillende accommodaties die goed bij de wandeling pasten. Maar ook in enkele keer een luxe hotel en dat vond ik minder passend" en "De accommodaties waren goed, soms bijna te luxe. Dan vroeg ik me af: moet dat per se zo?" Ook is er de volgende kanttekening: "Soms leidde de logistiek wel wat af van het karakter van de wandeling. We moesten we zelfs een keer met een bus. Dat deed afbreuk aan de ervaring."

Natraject

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding van het traject. Zij waarderen de afsluitende bijeenkomst met diner waarbij zij een speldje ontvangen: "De afsluiting bestond uit een diner in een chic klooster. Zo is het goed afgehecht. We moesten een brief schrijven aan de volgende generatie ter afsluiting", "We hebben afgesloten met een feestelijke bijeenkomst op een mooie locatie", "Het was een mooie, afsluitende sessie, een waardige afsluiting", "Er was een goede afronding op een prachtige locatie. Heerlijk eten, feestelijk en passend" en "De afronding was prima zo, het klopte." Wel is er deze kanttekening: "De afsluiting vond ik wat beperkt. We waren niet compleet door omstandigheden" en "Ik was er verbaasd over dat ik een certificaat kreeg. Het ging er juist om dat je de waardering van een ander niet nodig hebt." De respondent met een neutrale score geeft aan: "Er was een afsluitend diner waarbij een speldje werd uitgereikt. Je kon voor een ander een boek kiezen en er was een speech van de directeur van Comenius. De directeur heeft niet meegelopen met de wandeling. Ik vond het jammer dat de intake aan het begin als de speech aan het eind werden verzorgd door anderen dan degenen die de wandelingen meeliepen." Alle studenten worden na afloop opgenomen in de gemeenschap van de alumni. Daarvoor is veel waardering: "We kunnen elkaar blijven inspireren", "De alumnigroep houdt het levendig" en "Bij de alumnigroep zijn de alumni zelf aan zet. Dat vind ik prima."

Organisatie en Administratie

Vijf van de tien respondenten geven de hoogste waardering, een 'vijf', voor de organisatie en administratie. Vier geven een 'vier'. Zij zijn onder meer te spreken over de rol van de begeleider. De volgende citaten onderbouwen dit: "Comenius is een professionele organisatie. Ze hebben de logistiek op orde", "De organisatie is laagdrempelig. Naast de moderator is er een begeleider die de praktische zaken regelt. Je krijgt een appje vooraf, waar je moet zijn", "De organisatie is allemaal prima. De communicatie was goed en de begeleider was erg goed", "Het is netjes georganiseerd. De informatie vooraf was mooi op tijd. In het begin was het onzeker met welke lichterik ik kon meedoen. Uiteindelijk was dat prima", "Ik ben zeer tevreden over de organisatie. Ik kreeg voldoende praktische informatie. Soms vond ik het zelfs te veel georganiseerd. Er was altijd een locatiemanager. aanwezig en soms vond ik dat wel wat over de top" en "Op de leeromgeving staat duidelijk wie de sprekers zijn en wat het programma is. Als ik er iets was, kon ik daarover contact opnemen met het begeleider en ik voelde mij dan ontzorgd." Een kanttekening: "De webomgeving is wat onhandig. Dat kan meer gebruikersvriendelijk. Zorg voor een logischer routing voor de gebruiker; het is nu niet intuïtief. Degene met de neutrale score onderbouwt dit met: "Het was wel eens wat rommelig. Dat gaf ook wat frictie tussen de moderator en de locatiemanager. Ook was het voor mij niet duidelijk hoeveel punten ik kon krijgen voor dit traject."

Relatiebeheer

Alle negen referenten die een score geven over het relatiebeheer, zijn hierover (zeer) tevreden. Zij waarderen met name dat ze lid worden van de alumnivereniging en de berichten die zij in dat kader ontvangen. Enkele uitspraken: "Het relatiebeheer is goed geregeld. Ik ben deel van het alumninetwerk en daar zijn dagen voor. Ze laten regelmatig van zich horen", "Het relatiebeheer doen ze goed. Ik krijg zo nu en dan een uitnodiging voor een bijeenkomst", "Via de alumniclub bieden ze open colleges aan. Zo proberen ze de band warm te houden", "Binnen de alumni is ruimte voor initiatief. Dat is uitnodigend", "Ik ben tevreden over het relatiebeheer. De frequentie is goed" en "Het relatiebeheer is warmer dan ik gewend ben. Ik ontvang uitnodigingen voor gratis bijeenkomsten. Dat vind ik bijzonder." Enkele kanttekeningen: "Wat mij betreft kunnen de berichten wat vaker en wat persoonlijker. Ook mogen ze wat mij betreft meer netwerkbijeenkomsten organiseren, eventueel zonder spreker" en "Ik heb aankondigingen van verdiepingsdagen en die waren tot nog toe vol. Daarna heb ik geen bericht meer gekregen." Tot slot deze tip: "Als ik de marketeer was, dan zou ik meer op de persoon een extra aanbod doen met follow ups, bijvoorbeeld met muziek of kunst."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meningen verdeeld. Twee referenten zijn er zeer tevreden over: "Ik denk dat de prijs marktconform is. Het is weliswaar duur, maar het programma is speciaal. We hebben bijzondere sprekers ontmoet" en "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding uitstekend. Als je nagaat dat je voor het geld krijgt aan sprekers en diners, dan zijn het hele redelijke bedragen." Degenen die een 'vier' geven, onderbouwen dit met: "Ik vind het moeilijk in te schatten. Het was best een hoop geld. Ik snap dat de sprekers geld kosten, dus ik vond het oké", "De prijs is reëel. Het is een dure leergang, maar als je kijkt wat je ervoor krijgt, inclusief de overnachtingen en restaurants, begrijp ik dat wel", "Het is hartstikke duur en heel goed. Ik ben blij dat ik het niet zelf hoefde te betalen", "Ik heb er veel meer dan normaal uitgehaald doordat wij een goede moderator hadden en een relatief kleine groep. Bij een grotere groep was er wellicht minder verdieping geweest en dan had ik het wel duur gevonden" en "Ik heb niet veel vergelijkingsmateriaal, maar volgens mij heb ik waar voor mijn geld gekregen." De geïnterviewde met de neutrale score zegt hierover: "De leergang vond ik veel te duur. Dat vind ik van alle opleidingen. Het speelt mee wel mee dat ik het privé heb betaald." Tenslotte zijn twee respondenten ontevreden: "De leergang is fors aan de prijs. Ik denk dat het te duur is. Alles afwegende is het te veel geld. Onderdeel van de opleiding is dat je drie keer coaching kunt vragen. Ik heb dat maar één keer benut. Daar betaal je dan wel voor" en "Het is te duur. Begrijp me goed, ik ben heel blij dat ik het heb gedaan. Maar wat betreft kwaliteit: als je Champions League wil spelen, moet je ook Champions League op de mat leggen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien geïnterviewden zijn (zeer) te spreken over de leergang in zijn geheel. Zij waarderen het concept: “De opleiding is onorthodox”, “Het is een totaalpakket, met bijzondere sprekers en bijzondere locaties. Zo zijn we bijvoorbeeld in een bibliotheek geweest waar je anders niet in kan”, “De kracht van Comenius is dat je helemaal wordt ondergedompeld. Je bent in een groep en in een andere context”, “Het is inhoudelijk een ijzersterk concept. Het past bij hoe de maatschappij zich ontwikkelt”, “Ik ben erg tevreden over het boek van Jaap Voigt waarop dit traject is gebaseerd. Heel goed” en “Het is een mooie en waardevolle leergang met een prachtig concept.” Ook is er waardering voor de diepgang, de bijzondere sprekers en de impact die het traject heeft gehad. De volgende uitspraken laten dit zien: “Het traject heeft me bovenmatig veel gebracht, voor mijn ontwikkeling en werk. De koppeling aan de seizoenen is top”, “Voor mezelf is het een plezierige opleiding geweest. Ik ben thuis gekomen met het antwoord op de vraag die ik mezelf had gesteld”, “Het heeft me gebracht wat het moest brengen. Ik heb er enorm van genoten en het zindert nog na” en “Het is het meest impactvolle dat ik ooit heb gedaan.” Ook zijn er wat kanttekeningen: “Ik ben blij, maar ik had verwacht blijer te zijn. Ik heb een discrepantie ervaren tussen de uitvoerders en het bureau. Er werd ook wel wat over en weer gemopperd over elkaar. Dat moet je niet doen”, “De organisatorische kant kan beter. Laat minder aan het toeval over” en “Zorg dat iedere spreker de openheid en de nieuwsgierigheid uitstraalt die hoort bij dit traject.”

De rol van de moderator is belangrijk. Uitspraken hierover zijn: “Het traject staat of valt met de moderator” en “Er hangt veel af van de rol van de moderator. Daar was soms iets op aan te merken.” De respondenten hebben de volgende tips: “Voeg meer persoonlijke reflectietijd in op de dagen zelf”, “De locatiemanager is overbodig. Het zou besparen om die niet in te zetten”, “Je kunt er zoveel uithalen als je wilt. Dat had Comenius wat meer kunnen afdwingen door een striktere rol van de moderator. Aan de andere kant leidt deze vrijheid wel tot meer impact.” Op de vraag of de referent het traject zou aanbevelen, komen positieve reacties: “Ik zou dit traject zeker aanbevelen aan anderen. Sterker nog, dat heb ik al gedaan”, “Ik zou het traject zeker aanraden, het moet wel bij je passen.” Degene die een neutrale score geeft, licht dit als volgt toe: “Ik ben kritisch op de inhoud. Aan de andere kant ben ik heel blij dat ik het traject heb gedaan. Als het gaat om wat ik er persoonlijk van heb geleerd, ben ik tevreden. We sluiten af met dit compliment: “Als een instituut een erkenning verdient, dan is het Comenius wel. Ze stralen kwaliteit uit met veel inhoud en inspiratie.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Comenius op 19-06-2024.

Algemeen

Comenius biedt leiderschapsprogramma's voor ervaren toezichthouders, bestuurders, senior managers en directeurs. Het instituut is opgericht in 1996 en maakt deel uit van AOG Contractonderwijs BV, de publiek-private onderneming van de Rijkuniversiteit Groningen en de Freia Groep. De kernactiviteiten van Comenius richten zich op de ontwikkeling van wijs leiderschap door filosofisch-theoretische en praktijkgerichte leergangen. Comenius bevordert reflectie, zelfvertrouwen en authentiek leiderschap, ondersteund door internationale samenwerkingen met toonaangevende universiteiten. Comenius is een school in de academische, klassieke betekenis van het woord: een vrijplaats. Doel is meer wijsheid te ontwikkelen bij deelnemers, verwondering te wekken en een open geest te bewerkstelligen. De trajecten kenmerken zich veelal door intensieve ontmoetingen rond een thema met inspirerende en toonaangevende sprekers en persoonlijke reflectie.

Kwaliteit

Comenius wil het beste van het beste bieden en impact hebben door de deelnemers andere perspectieven te bieden en hun ogen en harten te openen. Het instituut werkt met een netwerk van gerenommeerde sprekers die vanuit zeer verschillende invalshoeken de deelnemers voeden en aan het denken zetten. De programmaontwikkelaars van Comenius begeleiden deze sprekers bij het vinden van effectieve werkvormen en reflectiemethoden tijdens de bijeenkomsten. Comenius stelt met zorg de groepen samen om te zorgen voor voldoende variëteit, veiligheid en vrijheid.

De groepen in de leergangen worden intensief begeleid door een moderator. Comenius werkt daarvoor met een pool van freelancers en twee moderators werken vanuit een vast teamverband. De moderators hebben vaak een achtergrond als bestuurder of consultant en worden met zorg gekozen. De moderators worden gezocht en begeleid door de coördinator en de ontwikkelaar van Comenius. Voordat een moderator zelf een groep begeleidt, loopt hij of zij eerst een volledige leergang met een ervaren moderator mee. De moderators komen een aantal keren per jaar bijeen om ervaringen uit te wisselen en inhoud te actualiseren. Ook zijn er moderatorteam per leergang om elkaar scherp te houden. De leergangen bevatten een aantal vaste elementen die de aanpak en stijl van Comenius waarborgen. Deze elementen krijgen vorm aan de hand van het centrale thema en de rode draad. De nieuwe programma's worden ontwikkeld door het team programmaontwikkeling in samenspraak met de moderator en de studieadviseur.

De locaties voor de bijeenkomsten worden zorgvuldig uitgezocht zodat deze optimaal aansluiten bij de inhoud en de sfeer van de leergang, zoals een klooster of een universiteitsbibliotheek. Bij maatwerk adviseert Comenius de klant over de te kiezen locaties. Op de locatie is een locatiemanager aanwezig die zorgt voor alle praktische zaken zodat de moderator zich volledig kan wijden aan de inhoud en de groep.

Comenius bewaakt de kwaliteit van iedere leergang door zorgvuldige evaluatie. Na iedere module vindt er een evaluatie plaats met de deelnemers en met de moderator. Bestaat het traject uit meer dan zes modules, dan wordt halverwege het traject telefonisch geëvalueerd met de deelnemers. Ook is er een slotevaluatie. Comenius houdt gedurende de leergangen contact met de moderator waarbij alles goed wordt doorgesproken. Als nodig wordt het vervolg van de leergang aangepast aan wat de groep nodig heeft, bijvoorbeeld als er meer behoefte is aan reflectie.

Continuïteit

Comenius biedt al bijna 30 jaar hun academische programma's aan en zij zien dat deze goed blijven lopen. Het instituut brengt aanpassingen aan in de programma's op basis van de ontwikkelingen bij klanten en blijft zo actueel en relevant. Zij laten de maatschappelijke vragen aan de orde komen die ertoe doen in de huidige samenleving. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Comenius voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Comenius daagt mensen in zakelijke organisaties en bij (semi)overheid uit op hun niveau, binnen de context van hun organisatie maar ook daarbuiten. Zij nodigen de deelnemers uit antwoorden te vinden op vragen als: Hoe ga ik om met de complexe leefomgeving? Hoe kom ik tot zingeving? Wat kan ik bijdragen? Eerder werd dit proces vooral ingezet vanuit de invalshoek: hoofd, hart en handen.

Comenius ziet nu de dat doelgroep zich meer wil ontwikkelen naar open staan voor de gevoelskant, naar meer beweging en lopend reflecteren in wandelingen. Een praktisch punt van bedrijfsgerichtheid: om klanten beter van dienst te zijn heeft Comenius op basis van reacties van deelnemers de website vernieuwd zodat deze meer gebruikersgemak biedt. Tot slot: Comenius blijft inzetten op het doen verwonderen en reflecteren door deelnemers vanuit de insteek: de wereld - de maatschappij - ik. Daarmee biedt het instituut een ervaring die raakt, met impact op het persoonlijke en het professionele leiderschap.

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