

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Centre for Safety and Development

16-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Centre for Safety and Development 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	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			17%	33%	50%
Opleidingsprogramma			33%	33%	33%
Uitvoering				33%	66%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal②				17%	
Accommodatie③				33%	50%
Natraject			17%	33%	50%
Organisatie en Administratie				83%	17%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			33%	50%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel respondenten zijn bekend met het Centre for Safety and Development (CSD) door eerdere samenwerkingen of aanbevelingen van collega's. Een geïnterviewde vertelt: "We werken al langer samen en er is een goede samenwerking in de maatwerktrajecten die we doen." Anderen vinden het instituut via offertes of door hun bekendheid binnen de organisatie. Eén respondent benadrukt: "Ze komen met het beste aanbod voor wat wij willen, terwijl de andere partijen strak in hun concept blijven." De gesprekken die voorafgaand aan de trainingen worden gevoerd, verlopen volgens de geïnterviewden over het algemeen prettig. Er wordt goed geluisterd naar de behoeften van de organisatie. "Ze luisteren heel goed naar wat wij nodig hebben, dus het is een fijn gesprek," aldus een referent. In het voortraject voeren verschillende functionarissen van het instituut gesprekken, zoals directeurs, accountmanagers en toekomstige trainers. Dit ervaren de meeste geïnterviewden als positief, vooral omdat er direct een gevoel van betrokkenheid en deskundigheid wordt overgebracht. "Ik vind het prettig dat de toekomstige trainer al in het voortraject betrokken is," zegt een geïnterviewde. Wat betreft de concrete doelen in meetbare termen, geven enkele respondenten aan dat dit goed is geregeld.

Een respondent zegt: “Ja, er worden duidelijke en meetbare doelen gesteld, wat ons vertrouwen geeft in het proces.” Ondanks de overwegend positieve ervaringen, is er een enkele kritische noot over de samenwerking in het eerste gesprek. Een geïnterviewde merkt op: “Ik vind ze wel een beetje star in het doen van de aanpassingen die wij willen.” Een andere geïnterviewde geeft een neutrale score en merkt op dat het eerste gesprek wat moeizaam verloopt: “Het eerste gesprek is wel wat moeizaam om tot een goed advies te komen.” Deze respondent benadrukt dat hoewel er goede aanbevelingen worden gedaan tijdens de table-top training, het adviesgesprek zelf soms minder soepel verloopt door een gebrek aan kritische vragen die hen verder kunnen helpen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte worden wisselend beoordeeld. Het programma blijkt vaak goed afgestemd te zijn op de specifieke vragen en wensen van de deelnemers. Eén zeer tevreden respondent geeft aan: “Het is zeker goed afgestemd op onze vragen. We willen een iets zwaardere training die sneller ingezet kan worden, en dat hebben ze voor ons aangepast.” Dit sentiment wordt gedeeld door een andere geïnterviewde die opmerkt: “Er zit een stukje maatwerk in, waarbij van tevoren wordt geïnformeerd of mensen vervelende ervaringen hebben met geweld, en daarvoor wordt dan ook een aangepast programma aangeboden. Supergoed.” Echter, niet alle respondenten zijn volledig tevreden. Een geïnterviewde geeft een neutrale score en benoemt enkele uitdagingen: “We hebben veel aanpassingen kunnen doen en daar zijn we tevreden over. Maar ze zijn heel star in het niet willen samenwerken met een psycholoog van ons voor extra begeleiding van deelnemers die misschien psychische klachten ervaren tijdens de training. We probeerden een soort blended ontwerp, maar ze stonden hier niet open voor en dat zorgde voor wrijving.” Een andere respondent, die ook een neutrale score geeft, heeft kritiek op de volledigheid van de offerte: “De offerte is niet helemaal volledig, er mist echt een stukje. Hier hadden ze misschien in moeten zetten wat ze niet kunnen en niet doen, bijvoorbeeld in het opzetten van beleid. We hadden verwacht dat dit onderdeel zou zijn van hun diensten, en dat was niet het geval. Dit moet duidelijker aan de voorkant besproken worden.” De voorafgaande informatieverstrekking over het programma, de beoogde resultaten en doelstellingen wordt over het algemeen als helder en volledig beschouwd.

Uitvoering

De training zelf wordt door alle respondenten als positief tot zeer positief ervaren. Eén respondent benadrukt dat de training realistisch is en situaties simuleert die in de praktijk kunnen voorkomen: “De training is heel realistisch. Mensen gaan kamperen en moeten buiten met bepakking lopen. Het is er echt op gericht om te zien hoe mensen reageren onder druk en als ze moe zijn. Het gebruik van trainingsacteurs maakt het echt top.” Deze praktische benadering draagt bij aan de hoge waardering voor de uitvoering. De afstemming van de cursus op de organisatie wordt eveneens positief beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “Mensen zijn zeer tevreden over de opleiding. Ze hebben het gevoel dat ze goed beslagen ten ijs komen op het werk. De trainingsacteur wordt erg gewaardeerd omdat realistische situaties worden nagebootst.” Dit geeft aan dat de inhoud van de training goed aansluit bij de werkomgeving van de deelnemers. Een andere respondent met een tevreden score vermeldt dat de training goed aansluit bij het beleid van de organisatie: “We gebruiken de training ook om ons beleid aan medewerkers uit te leggen. Daarin helpt het al heel erg dat je überhaupt een externe erbij betreft.” Hoewel de meeste respondenten zeer tevreden zijn, zijn er enkele punten van aandacht. Eén respondent merkt op dat de tussentijdse evaluaties en aanpassingen niet altijd even goed zijn uitgevoerd: “Wel vond ik het wat minder dat ze niet erop terug zijn gekomen en tussentijds met ons hebben afgestemd en blijven aanpassen.”

Opleiders

Men is vol lof over de trainers van het CSD. Eén respondent zegt: “Ik ben heel tevreden over de kundige mensen die ook goed letten op de veiligheid en het welzijn van iedereen.” Zowel trainers als trainingsacteurs worden als zeer competent ervaren, vooral omdat zij goed voorbereid zijn op het omgaan met emotioneel beladen situaties. Een geïnterviewde benadrukt: “Vooraf wordt geïnformeerd of mensen vervelende ervaringen hebben met geweld, en daarvoor wordt dan ook een aangepast programma aangeboden.” De begeleiding van de cursisten wordt eveneens positief beoordeeld. Een respondent merkt op: “Hele ervaren mensen die goed afstemmen met ons. We hebben ook vaker dezelfde trainers, wat het erg prettig maakt.” Dit wijst op de continuïteit en consistentie in de begeleiding, wat bijdraagt aan de positieve ervaringen van de deelnemers. De trainers blijken goed in staat te zijn om aan te sluiten bij de verschillen tussen deelnemers wat betreft opleiding, ervaring en functie. Een geïnterviewde zegt: “De trainers bieden realistische situaties die aansluiten bij de verschillende ervaringsniveaus van de deelnemers, en zorgen voor passende nazorg, zodat het niet te heftig is voor iedereen.” Hoewel de meeste respondenten zeer tevreden zijn, is er een enkele opmerking over verbetering. Een respondent merkt op: “De trainers geven goede voorbeelden, maar we zouden graag meer tussentijdse afstemming en feedback willen zien.”

Trainingsmateriaal

Vijf referenten kunnen zich niet herinneren dat er specifiek trainingsmateriaal is gebruikt. De enige referent die hier een mening over heeft is tevreden. Deze referent geeft aan dat hij het goed vindt dat er tijdens de training veel realistische props worden gebruikt.

Accommodatie

De accommodatie van de training wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Een aantal respondenten heeft aangegeven dat de training plaatsvindt op een speciaal geselecteerde buitenlocatie, die volledig is afgestemd op het type oefeningen dat tijdens de training wordt uitgevoerd. Een respondent zegt: “Ja, het is een speciale buitenlocatie waar het plaatsvindt, die helemaal gekozen is om dit soort oefeningen te doen, dus hij is heel geschikt voor de training.” De bereikbaarheid, parkeergelegenheid en uitstraling van de locatie van het instituut worden eveneens als goed ervaren. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat hij zelf niet bij de training aanwezig is of op dit onderdeel iets over terug heeft gehoord van zijn medewerkers.

Natraject

Mensen zijn over het algemeen erg positief over de bruikbaarheid van de training. De training wordt doorgaans afgesloten met een certificaat. Eén respondent merkt op: “Het is een verplicht onderdeel voor mensen die naar het buitenland gaan, en door het realistische gehalte hebben ze hier veel aan.” Een andere geïnterviewde benadrukt de praktische relevantie van het geleerde: “De realistische aanpak zorgt ervoor dat mensen echt voorbereid zijn op wat ze in de praktijk kunnen tegenkomen.” Daarnaast worden er activiteiten georganiseerd om de implementatie van de geleerde vaardigheden te bevorderen, zoals herhalingstrainingen en verplichte wind-down sessies. Een respondent geeft aan: “De wind-down sessies zijn verplicht en helpen onze mensen beter voorbereid te zijn op risicovolle situaties door de realistische aard van de training.” Een andere geïnterviewde waardeert vooral de blijvende ondersteuning via digitale kanalen: “Wat ik heel fijn vond, is dat ze een appgroep hebben opgezet waar mensen nog terecht kunnen voor vragen. Dit helpt echt om de training praktisch toepasbaar te houden.” Echter, één respondent geeft een neutrale score vanwege het gebrek aan een formele evaluatie of afronding: “Het was een informatieve bijeenkomst, en er was geen evaluatie. Het zou fijn zijn geweest als er wel nog een 1-op-1 afronding was geweest.” Andere referenten geven echter aan dat eindevaluaties een vast onderdeel van het natraject zijn, waarbij feedback zowel mondeling als schriftelijk wordt verzameld van de deelnemers en opdrachtgevers.

Organisatie en Administratie

Men is unaniem te spreken over de organisatie van CSD. De bereikbaarheid van het instituut via telefoon en email wordt hoog gewaardeerd. Een respondent zegt: "Ik ben zeer tevreden, ze zijn snel en kundig en reageren altijd tijdig op mijn vragen." Wat betreft flexibiliteit in het verschuiven van data en specifieke wensen, geven de meeste geïnterviewden aan dat het instituut hier goed mee omgaat. Een respondent merkt op dat de backoffice zeer goed reageert, ondanks dat er soms kleine foutjes voorkwamen: "De backoffice reageert heel goed. Soms hadden we achteraf verkeerde stukken, maar dit werd altijd goed opgelost." De geïnterviewden zijn ook tevreden over het nakomen van gemaakte afspraken en de juistheid van de rekeningen. Een respondent geeft aan: "De afspraken worden altijd nagekomen en de rekening klopt precies met wat was afgesproken." De vriendelijkheid en snelle reacties van het administratieve personeel worden eveneens positief beoordeeld. Een geïnterviewde zegt: "De medewerkers zijn erg vriendelijk en reageren altijd heel snel."

Relatiebeheer

De relatie met het CSD wordt door de meeste geïnterviewden als zeer positief ervaren. Een geïnterviewde merkt op: "Ik ben heel tevreden over de wijze waarop het instituut de relatie met ons onderhoudt. We hebben meerdere aanbieders vergeleken, maar het prettige aan deze samenwerking is dat ze echt heel goed kunnen luisteren en bieden wat we nodig hebben. We hebben een hele goede werkrelatie." Het is ook vermeldenswaardig dat er vaak sprake is van consistente contactpersonen, wat bijdraagt aan de tevredenheid. "Wat fijn was, is dat we iedere keer dezelfde mensen hadden qua acteren en trainer, en dat maakte het contact goed," aldus een geïnterviewde. Wat betreft de communicatiekanalen, worden de geïnterviewden meestal via e-mail op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Hoewel de meeste feedback positief is, is er enige ruimte voor verbetering. Een geïnterviewde merkt op dat er soms wat wrijving was in de samenwerking bij het doen van aanpassingen: "Op zich goed, maar in de samenwerking was er wel wat wrijving in het doen van aanpassingen. Ik denk dat ze in de relatie meer aandacht mogen besteden aan hoe ze hier beter mee om kunnen gaan."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door de geïnterviewden wisselend beoordeeld. Over het algemeen is er tevredenheid, hoewel sommige respondenten aangeven dat er ruimte is voor verbetering. Eén tevreden respondent merkt op: "Het is wel een kostbaar traject, maar zeker het geld waard en ze zijn sowieso niet de duurste vergeleken met andere aanbieders." Een andere referent zeer tevreden is zegt: Voor wat je ervoor terugkrijgt ben ik heel tevreden over de kwaliteit. Er is niks vergelijkbaars in Nederland te vinden." Er zijn echter twee respondenten die een neutrale score geven. Eén van hen zegt: "Naar mijn mening zijn ze een beetje te duur voor wat ze bieden. Ook de aanpassingen die ze niet wilden doen, maken dat wij niet nog een keer samen gaan werken. Daarnaast werkten ze eerst met een strippenkaart, wat nu niet meer zo is, waardoor het een stuk duurder is voor ons." Een andere respondent merkt op: "De prijs is erg hoog, en ik vind dat niet in verhouding tot de kwaliteit. Ik verwacht voor deze prijs uitmuntende prestaties op elk gebied en dat is niet zo geweest."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Veel geïnterviewden benadrukken de sterke kanten van het instituut, zoals de grondige voorbereiding en het realistische karakter van de trainingen. Eén respondent zegt: "Ja, ik ben gewoon heel erg tevreden, ik kan niets anders zeggen. Het is een hele kwalitatief goede training en ook de samenwerking is uitmuntend." Een ander voegt daaraan toe: "Ze doen echt onmisbaar werk in het goed voorbereiden van onze medewerkers op heftige situaties en dat doen ze zeer goed." De sterke punten van het instituut worden door de geïnterviewden uitgebreid geprezen. Een respondent merkt op: "Het instituut onderscheidt zich door zijn realistische aanpak en de persoonlijke aandacht voor elke deelnemer." Een ander zegt: "De kwaliteit van de trainingen en de consistentie van de trainers maken echt een verschil. We voelen ons altijd goed ondersteund en voorbereid." Er zijn ook wat punten van feedback. Eén geïnterviewde geeft aan: "Hoewel ik tevreden ben, zou ik graag zien dat ze hun adviesdiensten nog verder ontwikkelen om beter maatwerk te kunnen leveren." Een andere respondent voegt toe: "Ik ben echt zeer tevreden over de kwaliteit van de training. Echter de samenwerking kan mij betreft echt wel beter vooral als het gaat het stukje maatwerk en bepaalde aanpassingen die wij graag wilde." Als het gaat om aanbevelingen, is er een duidelijk positief sentiment. De meerderheid van de geïnterviewden zou het instituut zonder aarzeling aanraden aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering②				20%	50%
Opleiders③					70%
Trainingsmateriaal④				10%	40%
Accommodatie⑤				40%	30%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑥				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij het Centre for Safety and Development (CSD) wordt unaniem positief beoordeeld. Het instituut wordt vaak gezien als een voorkeursleverancier of staat op een shortlist van opleidingsinstituten. Veel geïnterviewden zijn bij het instituut terechtgekomen via eerdere ervaringen, aanbevelingen van collega's of doordat het instituut al bekend was binnen de organisatie. De overwegingen om voor dit instituut te kiezen variëren, maar de meest genoemde redenen zijn eerdere succesvolle samenwerkingen, goede contacten en de mogelijkheid voor maatwerktrajecten. Wat betreft de inschrijvingen, zijn de geïnterviewden over het algemeen zeer tevreden over de snelheid en het gemak waarmee deze verlopen. "Heel makkelijk om in te schrijven, de website is echt fantastisch," aldus een respondent. Een ander voegt toe: "De inschrijvingen gaan heel makkelijk, we zijn hier zeer tevreden over." De contacten met het instituut verlopen soepel, vooral met de accountmanagers. Eén respondent zegt: "We hebben in het begin vaak contact met de accountmanager als er dingen veranderen, en dat is gewoon prima contact." Deze persoonlijke benadering wordt gewaardeerd en draagt bij aan een goede werkrelatie.

Enkele geïnterviewden hebben specifieke afspraken gemaakt over het voortraject van de opleidingen, zoals het afstemmen van het lesprogramma en het proces rondom de intake. Een respondent geeft aan: “We waren op zoek naar een Nederlandse aanbieder en zij zijn een van de weinigen. We hebben een heel uitgebreid gesprek gehad om te kijken of ze wel aan onze standaarden voldoen. Wat heel fijn was, is dat mensen zelf de training konden inplannen.”

Opleidingsprogramma

Men is vol lof over de manier waarop zij geïnformeerd worden over het standaard opleidingsaanbod, vaak via brochures en de website van het instituut. De inhoud van de brochures en de website wordt als helder en begrijpelijk ervaren. Een geïnterviewde zegt: “Ja, alles is duidelijk. Er wordt ook geïnformeerd of mensen vervelende ervaringen hebben met geweld, en daarvoor wordt dan een aangepast programma aangeboden. Supergoed.” Wat betreft de inhoud van het lesprogramma op papier, geven de meeste respondenten aan dat deze zeer duidelijk is. “Ze lichten ons goed in, maar wij informeren ook zelf onze mensen nog. Zij sturen een PDF met hoe het programma eruitziet. Zeer duidelijke instructies”, aldus een respondent. De mogelijkheid om standaardopleidingen om te bouwen tot semi-maatwerk opleidingen wordt als positief ervaren. Een geïnterviewde geeft aan: “We kennen het programma goed, we zetten deze training herhaaldelijk in voor medewerkers. Er is de optie om er ook meer maatwerk van te maken, wat we in het verleden hebben gedaan.” De financiële kant van de zaak wordt door de meeste geïnterviewden als transparant en correct ervaren. Een enkele respondent suggereert een verbeterpunt met betrekking tot de website: “Ik vind wel dat men misschien nog meer op de website mag wijzen dat mensen die bepaalde gevoeligheden hebben, dat wel aangeven. Wij hebben één keer meegemaakt dat iemand met bepaalde triggers dit niet aangaf, waardoor het in de training niet goed ging.”

Uitvoering

De uitvoering wordt door alle referenten die hier zicht op hebben, als (zeer) positief beoordeeld. De opleidingen worden conform afspraak uitgevoerd en de praktische relevantie voor de praktijk wordt bijzonder gewaardeerd. Een respondent zegt: “Mensen zijn zeer tevreden over de opleiding, ze hebben het gevoel dat ze goed voorbereid zijn op hun werk.” De didactische werkvormen, waarbij voornamelijk realistische praktijksituaties met acteurs worden nagebootst, worden als zeer effectief ervaren. Een geïnterviewde merkt op: “Het gebruik van acteurs in de training maakt het echt een stuk realistischer en helpt ons om beter voorbereid te zijn op echte situaties.” Een ander voegt toe: “De realistische benadering van de trainingen zorgt ervoor dat we echt een klein stukje meekrijgen wat je kan verwachten in een crisissituatie.” Tussentijdse evaluaties worden regelmatig uitgevoerd, wat helpt om de trainingen aan te passen waar nodig. Een respondent zegt: “Per kwartaal krijgen wij feedback van mensen die de training hebben gehad, wat ons helpt om de inhoud voortdurend te verbeteren.” Enkele verbeterpunten die naar voren komen, zijn dat sommige deelnemers de trainingen als te intensief ervaren. “De standaardtrainingen zijn intensief en soms vinden mensen het EHBO-deel overbodig,” merkt een geïnterviewde op. Een ander punt van kritiek is de intensiteit van bepaalde scenario’s: “Soms krijgen wij terug van medewerkers of het nou echt wel nodig is zo heftig, omdat niet alle medewerkers risicogebieden ingaan.” Drie referenten geven aan hier geen zicht op te hebben op dit onderdeel omdat zij niet zelf de training hebben gevolgd.

Opleiders

Over de trainers van het CSD is men zeer te spreken. De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers worden als hoog ervaren. Een respondent zegt: “Zowel over de trainer als de trainingsacteurs zijn we heel tevreden. Het zijn best heftige situaties die mensen gaan oefenen en van tevoren wordt er geïnformeerd of mensen vervelende ervaringen hebben met geweld. Daarvoor wordt dan ook een aangepast programma aangeboden. Supergoed.” De begeleiding van de cursisten is uitstekend, waarbij de trainers goed inspelen op vragen en behoeften. “Het zijn hele ervaren mensen, hele fijne trainingsacteurs ook die goed afstemmen met ons. We hebben ook vaker dezelfde trainers, wat het erg prettig maakt,” aldus een geïnterviewde. Verder is men zeer te spreken over de ervaring van de trainers. Een geïnterviewde zegt: “Wat men heel fijn vindt, is dat de trainers ook echt uit het werkveld komen en ervaring hebben. Dit is van enorme waarde voor onze deelnemers.” Drie referenten geven aan hier geen zicht op te hebben op dit onderdeel omdat zij niet zelf de training hebben gevolgd.

Trainingsmateriaal

Het materiaal bestaat uit verschillende hulpmiddelen om de simulaties zo realistisch mogelijk te maken. Een respondent zegt: “Ze maken gebruik van props tijdens de trainingen en andere hulpmaterialen om de simulaties zo realistisch mogelijk te maken.” De deelnemers ontvangen ook nuttige naslagwerken die na de training gebruikt kunnen worden. Een geïnterviewde merkt op: “Ze krijgen een trainingsmanual en ook een kit aan materiaal.” Daarnaast wordt er soms specifiek bedrijfsmateriaal in de lesstof verwerkt. Een respondent zegt: “Er is ooit voor ons specifiek een veiligheidsprotocol opgesteld en daar verwijzen wij weer naar. We zijn daar heel tevreden over en verwijzen ook onze nieuwe medewerkers daarnaar.” Vijf referenten geven aan hier geen zicht op te hebben om verschillende redenen. Een aantal personen kan zich niet herinneren trainingsmateriaal te hebben gezien. De anderen geven aan, zelfs als het gebruikt zou zijn, dat zij hier geen zicht op hebben omdat ze zelf de training niet gevolgd hebben.

Accommodatie

De trainingen vinden plaats op zowel indoor als outdoor locaties die door het instituut geregeld zijn. De bereikbaarheid en voorzieningen van de locaties worden goed beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “Het is een outdoor en indoor locatie, alles is prima geregeld. Mensen kunnen het goed vinden en de instructies staan perfect uitgelegd hoe ze er kunnen komen.” De algehele geschiktheid van de locatie voor de trainingen wordt positief ervaren. Een respondent zegt: “Ja, een hele goede locatie voor de training. Fijn ook dat mensen er konden overnachten omdat het zo’n intensief programma is.” Drie referenten geven aan hier geen zicht op te hebben omdat zij niet zelf de training hebben gevolgd.

Natraject

De opleiding wordt doorgaans afgesloten met een certificaat. Daarnaast vinden er verschillende trajecten plaats. Een respondent merkt op: “Mensen krijgen een certificaat, en we bieden ook herhalingstrainingen aan om ervoor te zorgen dat de kennis up-to-date blijft.” Er wordt ook aandacht besteed aan de opvolging en implementatie van het geleerde. Veel respondenten geven aan dat er mogelijkheden zijn voor herhalings- en opfriscursussen. Een geïnterviewde zegt: “Wij krijgen elk jaar of elke twee jaar de mogelijkheid om een refresher training te doen. Het eerste jaar na de training krijg je een online refresher. Dat vind ik heel goed dat ze dat aanbieden.” Wat betreft de ondersteuning na de training, geeft een respondent aan: “We bieden standaard de basistraining aan. Na een aantal jaar kunnen medewerkers een opfriscursus volgen. Ons management herinnert mensen, voordat ze op reis gaan, aan de principes die ze in de training hebben geleerd.” Hoewel er een hoge tevredenheid is over de certificering en opvolging, is er ruimte voor verdere ontwikkeling in het natraject. Een geïnterviewde suggereert: “Wellicht iets voor de toekomst is een minimaal traject met minder tijdsinvestering, zoals een e-learning of een filmpje om de kennis even op te frissen.”

Organisatie en Administratie

Men is zeer positief over de organisatie van het traject. De processen verlopen soepel, mede door de relatieve kleinschaligheid van de organisatie. Een respondent merkt op: “Ja, het gaat heel soepel. Het is ook een relatief kleine organisatie, dus dat gaat altijd goed.” De geïnterviewden zijn ook tevreden over de bereikbaarheid en responsiviteit van het personeel. Een respondent zegt: “Ze zijn super secuur en snel met antwoorden. Er is één contactpunt, wat heel fijn is omdat er korte lijnen zijn.” Dit draagt bij aan de efficiëntie en klanttevredenheid. Wat betreft de gevraagde informatie, geven de meeste respondenten aan dat deze altijd op tijd wordt geleverd en dat afspraken correct worden nagekomen. “Alles wordt op tijd opgestuurd, en als ik vragen heb, krijg ik snel antwoord,” aldus een geïnterviewde. Een ander voegt toe: “Ze doen het duidelijk al heel lang, dus ze zijn echt goed georganiseerd. We hebben één vaste contactpersoon bij de backoffice, en dat is een heel prettig contact.” Eventuele klachten worden naar tevredenheid opgelost. Een geïnterviewde vertelt: “We hadden een keer iemand met een blessure na de training. We vroegen of ze wilden bijdragen in de medische kosten en ze waren meteen bereid om ons hierin tegemoet te komen.”

Relatiebeheer

Samenvattend zijn de geïnterviewden zeer tevreden over de relatie met het CSD. De goede bereikbaarheid, snelle respons en persoonlijke benadering worden als sterke punten gezien. De meeste respondenten hebben één vaste contactpersoon binnen het instituut, wat bijdraagt aan de consistentie en kwaliteit van de relatie. Een geïnterviewde merkt op: "We hebben heel fijn contact met ze, gewoon een hele goede relatie." Wat betreft het onderhoud van contact, geven de geïnterviewden aan dat ze tevreden zijn met de frequentie en kwaliteit van de communicatie. Een respondent zegt: "Ik ben heel tevreden over het contact met hen. Ze zijn altijd snel bereikbaar, vriendelijk en professioneel. We krijgen ook niet teveel mail van hen, wat ik fijn vind." De geïnterviewden worden ook regelmatig op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen, meestal via email of telefonisch. Een geïnterviewde deelt: "Wat ik heel leuk vond, is dat we met oud en nieuw een kaartje kregen, dat vond ik heel attent." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de contacten met het instituut via iemand anders lopen in de organisatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Hoewel de prijs als aan de hoge kant wordt ervaren, zijn de meeste respondenten tevreden over de kwaliteit die wordt geboden. Een respondent zegt: "De kwaliteit twijfel ik totaal niet over, de prijs is wel wat aan de hoge kant." Enkele geïnterviewden merken op dat de trainingen duurder zijn geworden, wat voor sommigen een punt van zorg is. Een respondent geeft aan: "Ik vind ze wel wat duurder geworden, voor ons te duur. Ook werkten ze eerst met een strippenkaart, wat ze nu niet meer doen, waardoor het een stuk duurder is voor ons." Dit is voor deze referent een reden om een neutrale score te geven. Desondanks wordt de hoge kwaliteit van de trainingen erkend en gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: "De kwaliteit is echt zeer hoog, ze zijn echt de beste in het vak. Qua prijs zitten ze zeker wel marktconform. Hun training is echter wel korter, ze bieden drie dagen in plaats van vijf. Dat is voor ons heel fijn omdat mensen dan makkelijker kunnen deelnemen." Een ander voegt toe: "Kwaliteit is erg goed, maar de prijs is hoog. Je krijgt wel echt waar voor je geld." Vergelijkingen met andere aanbieders laten zien dat hoewel er goedkopere opties beschikbaar zijn maar dat de kwaliteit van CSD vaak hoger wordt ingeschat. Een respondent merkt op: "Er zijn bedrijven die veel goedkoper zijn, maar ik vind de kwaliteit wel echt minder." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat de financiële afhandeling via iemand anders loopt in de organisatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De sterke punten van het instituut worden duidelijk door de geïnterviewden benadrukt. Drie opvallend sterke punten zijn de kwaliteit van de trainingen, de effectieve communicatie en de relevantie van de trainingen. Een respondent zegt: "Ik ben gewoon heel tevreden, vooral over de kwaliteit van de training en de backoffice die echt heel goed is." Een ander voegt toe: "Ze doen echt onmisbaar werk in het goed voorbereiden van onze medewerkers op heftige situaties en dat doen ze zeer goed." De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers worden eveneens hoog gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: "Inhoudelijk zijn ze gewoon erg sterk en de training zit heel goed in elkaar." Ook de algehele samenwerking en communicatie met het instituut worden geprezen: "Ik ben eigenlijk heel positief verrast over de fijne communicatie en samenwerking. Het is gewoon een hele attente en prettige organisatie om mee samen te werken." Hoewel de meeste feedback zeer positief is, zijn er ook enkele punten ter verbetering. Een respondent suggereert dat er meer aandacht besteed zou kunnen worden aan het aanpassen van de intensiteit van de trainingen aan de specifieke behoeften van de deelnemers. Een ander noemt dat een flexibeler prijsbeleid, zoals de herinvoering van de strippenkaartoptie, nuttig zou kunnen zijn. Als het gaat om aanbevelingen, zouden de meeste geïnterviewden het instituut zeker aanbevelen aan anderen. De positieve ervaringen met de kwaliteit van de trainingen, de professionele communicatie en de aandacht voor detail zorgen ervoor dat het instituut hoog gewaardeerd wordt. Een geïnterviewde zegt: "Ik zou het instituut zeker aanbevelen. Ze bieden uitstekende kwaliteit en hun aanpak is precies wat we nodig hebben."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Stichting Centre for Safety and Development op 16-09-2024.

Algemeen

Het Centre for Safety and Development (hierna: CSD) is een onafhankelijk non-profit instituut dat trainingen, adviezen en certificeringen verzorgt voor ca. 200 Ngo's, academische- en onderzoeksinstituten, overheidsinstanties en internationale organisaties op het gebied van veiligheid bij het werken in onveilige gebieden. CSD biedt standaard en op maat gemaakte veiligheidstrainingen om professionals, die aan een betere wereld werken, de beste veiligheidsvoorbereiding te kunnen geven. Dit stelt hen in staat om anderen te helpen en zelf veilig thuis te komen.

Kwaliteit

CSD neemt in al haar trajecten de context van de opdrachtgever mee. Een uitgebreide intake en inventarisatie van de risico's vormen daarbij een belangrijke basis. Trainers voldoen aan de hoogste eisen. Er zijn twee trainers in vaste dienst en daarnaast maakt men gebruik van de diensten van zelfstandige opleiders en acteurs. Zij krijgen altijd een gedegen opleiding vooraf. Zo lopen zij mee met de vaste trainers, worden zij geselecteerd op didactische vaardigheden en relevante ervaring plus actuele kennis. CSD nodigt hen een aantal keren per jaar uit om bijvoorbeeld deel te nemen aan een teamdag, train-de-trainer dagen en workshops op thema. Het in verbinding staan met zowel opdrachtgevers als deelnemers maar ook met de trainers is een voorname basis voor samenwerking met alle partijen. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit met de nadruk op vragen als: hoe is de kwaliteit bevonden, wat is de effectiviteit en wat is de relevantie geweest. Na afloop van een traject neemt men altijd nog contact op om te kijken of er nog verdere behoefte aan ondersteuning bestaat.

Continuïteit

Op dit moment werkt CSD aan een totale automatiseringsslag om processen efficiënter te laten verlopen. Zowel aan de voorkant als aan de zijde van de backoffice zodat de informatievoorziening voor de interne organisatie alsmede voor de klant laagdrempelig wordt. In 2023 is men hiermee gestart en dit wordt verder uitgerold met eveneens een focus op sociale media zoals LinkedIn. De Hubs in Jordanië en Kenia draaien op volle toeren waarbij men in oktober start met de USA. Dit sluit nauw aan bij de wensen van de klant en waarbij men eenzelfde prijsstelling hanteert. Daarnaast zoomt men in op verdere verdieping door het aanbod te verruimen, gebaseerd op veranderende vraagstellingen vanuit de markt. In 2024 bestaat CSD 20 jaar. Om verdere verbinding te creëren, is dit op gepaste wijze gevierd met zowel opdrachtgevers als de interne organisatie. De focus van CSD ligt op veiligheid en voorbereiding om te kunnen opereren in risicovolle gebieden waarbij de context van de klant het uitgangspunt vormt. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van CSD voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

CSD wordt door de referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, gezien als een betrouwbare en betrokken partner die flexibel weet te schakelen op veranderende omstandigheden en de klant maximaal ontzorgt. Zij waarderen het bureau onder andere om hun inhoudelijke deskundigheid, de relevantie van de trainingen en de samenwerking. Daarnaast roemt men eveneens de backoffice waarmee de contacten soepel verlopen en de lijnen kort zijn. De algehele service die het bureau levert, maakt dat klanten graag bij hen terugkeren zodat de professionals optimaal ondersteund worden bij de uitoefening van hun beroep in risicovolle gebieden.

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