

Klanttevredenheidsonderzoek

SkillsTown B.V.

28-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SkillsTown B.V. 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 E-LEARNING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	20%	30%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Inhoud			30%	50%	20%
Opleiders			10%	10%	80%
Leeromgeving			10%	30%	60%
Organisatie en administratie③			10%	40%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④			30%	20%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier respondenten hebben hier geen zicht op.
- ③ Eén respondent heeft hier geen zicht op.
- ④ Drie van de respondenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij vier van de tien geïnterviewden was de online omgeving van SkillsTown al in gebruik voordat zij hier werkzaam waren. Op basis daarvan geven deze personen aan dat zij niet op de hoogte zijn van het voortraject. Vijf respondenten zijn overwegend tevreden of zeer tevreden over het voortraject. “Eén van onze scholen is een proefperiode met SkillsTown aangegaan. Zij waren erg enthousiast en raadden ons aan dit ook op de andere scholen te gebruiken.” Er worden in de interviews uiteenlopende argumenten gegeven om voor SkillsTown te kiezen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: “Wij hebben verschillende aanbieders vergeleken en zij hadden het breedste aanbod”, “Het is een compleet aanbod. Zij leveren de content, maar er is ook een tool binnen het platform waarin je zelf content kunt toevoegen” en “Ik merkte dat de tools van andere aanbieders tekortschoten en kreeg regelmatig te horen dat SkillsTown beter werkte.”

Eén van de referenten heeft een neutrale mening over het voortraject. Deze verklaart: “SkillsTown heeft haar best gedaan om het voor ons toch mogelijk te maken gebruik te maken van de online omgeving, maar het werkt niet prettig. Mensen ervaren problemen met inloggen en komen er soms met de helpdesk niet uit omdat wij niet de juiste ondersteuning voor hun platform hebben. De 200 personen die al een account hadden bij de online academy maken wel goed gebruik van het platform. Ik hoop dat wanneer wij de juiste ondersteuning hebben, dit voor de rest van het personeel ook zo toegankelijk wordt.”

Opleidingsprogramma

Van de tien gesproken referenten beoordelen twee het opleidingsprogramma met een neutrale score. Eén van hen geeft aan dat er zoveel aanbod is dat de medewerkers niet snel bij een passende cursus terecht kunnen komen. “We zijn nog in gesprek over hoe de medewerkers snel bij het juiste onderwerp komen. Op het moment verdwalen zij nog in de hoeveelheid aangeboden cursussen die naar voren komen wanneer zij een zoekterm intypen. Om die reden is het plan van aanpak voor ons nog niet helemaal af”, aldus een geïnterviewde. De tweede referent benoemt dat het platform gekozen is vanwege de grote content die SkillsTown levert in combinatie met de mogelijkheid om zelf leerlijnen te ontwikkelen. De laatstgenoemde tool voldoet nog niet aan zijn wensen. “Ik zou het gaaf vinden wanneer je meer kunt doen met het maken van je eigen leerlijnen. Vergeleken met andere platforms is die tool wat beperkt.”

De resterende acht referenten zijn tevreden met het opleidingsaanbod. Eén van hen vertelt: “We hebben ongeveer duizend titels in de online leeromgeving staan. Daar kom ik wel mee weg voor onze doelgroep. Als ik zou willen, kan ik zelfs nog extra aanbod nemen.” Ook wordt de duidelijkheid van de offertes door deze geïnterviewden gewaardeerd. “De prijs is vanaf dag één duidelijk. Je krijgt een overzicht van de beschikbare content. Het platform biedt zelfs meer dan je in eerste instantie denkt”, licht een ander toe.

Inhoud

Drie van de geïnterviewden geven een neutrale score voor de inhoud. Zij hebben hier verschillende redenen voor. Hier wordt eveneens aangegeven dat het lastig navigeren is naar de juiste cursus. “We kunnen de trainingen niet altijd vinden. Ik zie nu meer dan honderd trainingen wanneer ik zoek op een onderwerp. Het zou prettig zijn als het zoeken specifieker kan”, verklaart één van hen. De andere twee vinden dat de geboden cursussen niet diep op de stof ingaan en soms verouderd zijn. “De diepgang van de trainingen is soms onvoldoende en niet vakinhoudelijk. Maar het is dan ook een online omgeving. We gebruiken het nu meer voor soft skills” en “Ik vind het aanbod wisselend. Er komen nieuwe trainingen bij, maar sommige leerlijnen zijn verouderd. Je ziet filmpjes die oubollig overkomen en het ziet er niet zo gelikt uit. Dan vraag ik mij af in hoeverre zij met de tijd meegaan.” Zeven respondenten zijn positief tot zeer positief over de inhoud van het platform, met name door de diversiteit aan cursussen en de verschillende contenttypes op het platform. “Er zijn hele leerlijnen die je kunt samenstellen: filmpjes, webinars, podcasts en dan kun je ook nog eigen content toevoegen”, aldus één van hen. Twee anderen merken op: “Ik heb een deel met hen op maat gemaakt. Zij hebben mij geholpen bundels te maken zodat iedereen die inlogt, content te zien krijgt die relevant is voor zijn of haar functie” en “Er is de afgelopen jaren veel content bij gekomen. Dat vinden wij fijn. Je hebt echt wat te kiezen.”

Opleiders

Over de begeleiding zijn de gesproken referenten vrijwel allemaal lovend. “Wij hebben een accountmanager die perfect is. Daar kun je alles aan vragen”, zegt één van hen. Vier geven aan dat zij twee contactpersonen hebben bij SkillsTown. “Wij hebben twee contactpersonen: één ondersteunend en één voor de technische kant.” Een ander vult aan: “We zijn nu bezig de nieuwe omgeving te implementeren en de leerlijnen opnieuw in te richten. We krijgen daar goede begeleiding bij.” Ook komt er in de gesprekken naar voren dat iedereen die gebruikmaakt van de online omgeving van SkillsTown, bij problemen altijd een beroep kan doen op de helpdesk. “Ze hebben een helpdesk die 24/7 bereikbaar is bij systeemp Problemen.”

Eén van de geïnterviewden vertelt dat het niet helemaal duidelijk is bij wie hij terecht kan voor informatie. “Toen wij overgingen, was het niet meer duidelijk bij wie ik moest zijn. Ik deed dat weer via mijn projectleider, maar dat is een omweg. Mensen liepen wel eens vast en we probeerden dan een oplossing te vinden met de helpdesk, maar daar kwamen we er ook niet uit”, verklaart deze respondent die een neutrale beoordeling op dit onderdeel geeft.

Leeromgeving

De leeromgeving wordt als (zeer) gebruiksvriendelijk ervaren door negen van de tien referenten. Zij vinden het platform er mooi uitzien, simpel in gebruik te nemen en overzichtelijk. Eén van hen verklaart: "Het is heel overzichtelijk. Je kunt in bundels zoeken maar ook op vakgebied filteren. Je kunt nooit beweren dat je een training niet hebt gevolgd omdat het te ingewikkeld was." Een ander vult aan: "Het wijst zich vanzelf." Over het uiterlijk van het platform vertelt een referent: "Je kunt zelfs je eigen huisstijl maken met je logo en teksten. De gebruikers van het portal hoeven niet te zien dat het van een externe leverancier is."

Eén van de geïnterviewden geeft aan dat een wat specifiekere zoekfunctie wenselijk zou zijn. "Er is veel aanbod, dus misschien kunnen ze de zoekfunctie verbeteren. Bijvoorbeeld vragen stellen via een chatbot zodat je zoekopdracht wordt gespecificeerd. Zo kom je uit bij aanbod dat bij jou past", aldus de geïnterviewde.

De gebruiksvriendelijkheid aan de kant van de beheerder wordt als minder prettig ervaren. Eén van de geïnterviewden vertelt: "Wij werken nog met de oude leeromgeving en als beheerder moet je echt een handleiding gebruiken. Deze leveren ze gelukkig ook aan, maar als je die niet zou hebben kun je zomaar belangrijke informatie wissen." Dat is de reden voor de neutrale score.

Organisatie en administratie

De administratie wordt (zeer) ordelijk gevonden door de meeste referenten. Enkele citaten: "Dat gaat allemaal voorspoedig", "Alles is op tijd" en "We hebben nooit problemen. Je tekent iets en daarna krijg je gewoon één keer per jaar een factuur."

Eén van de geïnterviewden heeft een minder prettige ervaring te delen: "De overgang naar het nieuwe systeem ging niet vlekkeloos en heeft ons een hoop energie gekost. Ik vond dat geen prettige manier van omgang." Daarom is hij op dit onderdeel tevreden noch ontevreden.

Relatiebeheer

Alle geïnterviewden zijn (zeer) positief over de manier waarop de relatie beheerd wordt. Deze wordt onder andere onderhouden door een accountmanager die vier keer per jaar langskomt op locatie. "Een paar keer per jaar komt de accountmanager langs om te bespreken wat er nieuw is en te vragen of wij nog ergens behoefte aan hebben", zegt een van de respondenten. Referenten geven ook aan dat zij een nieuwsbrief ontvangen of uitgenodigd worden voor bijeenkomsten. Enkele voorbeelden hiervan zijn: "Ze sturen nieuwsbrieven met daarin het nieuwe aanbod en nieuwe mogelijkheden in het platform", "Ze hebben elk jaar een kennisfestival waar verschillende workshops zijn en je kunt netwerken met andere bedrijven" en "We worden met regelmaat uitgenodigd voor bijeenkomsten. Pas hebben ze een nieuwe studio geopend om webinars op te nemen. Dan worden wij met naam uitgenodigd bij de ingebruikname en krijgen we een rondleiding."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten zeggen geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding. Van de zeven die hier wel een oordeel over hebben, hebben er drie een neutrale score gegeven. "Als iedereen er gebruik van maakt is het top, maar nu is dat nog niet het geval", aldus één van de drie personen die de prijs-kwaliteit neutraal beoordelen. De anderen geven hier de volgende redenen voor: "Het is niet goedkoop en er ligt een bulk aan trainingen. Iemand verdwaalt dan op het platform. Ik denk dat ze in kwaliteit nog wat te verbeteren hebben" en "De laatste jaren is de prijs flink gestegen. Ik denk boven het inflatieniveau. Deze stijging kwam nogal rauw op mijn dak."

De vier overige respondenten zijn tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding. Eén van hen geeft aan: "Ik geloof dat we uitermate verrast waren voor de prijs per medewerker per jaar met meer dan driehonderd seminars." Een ander vult aan: "Het is prima. Wij hebben licenties. Als je dan kijkt per medewerker is dat niet duur, zeker bij een nieuwe medewerker. Dan wordt het duurder wanneer je losse trainingen moet geven."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Hoewel de geïnterviewden bij tevredenheid over de samenwerking (zeer) positief zijn, blijkt dat er nog wel een aantal punten zijn waarop SkillsTown zich kan ontwikkelen. Respondenten geven onder andere aan dat zij een geavanceerdere tool om cursussen te zoeken zouden waarderen. Eén van hen meldt: "Het is prettig dat er veel aanbod is, maar nu is het een berg aan cursussen waar het personeel zijn weg niet in kan vinden."

Een ander punt dat wordt aangehaald door de respondenten is communicatie over technische problemen. Zij zouden hier graag meer van op de hoogte worden gehouden. "Misschien kunnen ze werken met een ticketsysteem. Zo kan ik terugzien welke vraag ik heb ingediend over bijvoorbeeld een bug in het systeem en kunnen zij mij makkelijk op de hoogte houden van de voortgang", geeft een van hen aan. Een andere respondent vult aan: "Blijf jezelf als SkillsTown en laat je klanten weten waar je mee bezig bent."

Door één geïnterviewde is een neutrale score gegeven. Dit is omdat het bedrijf waar hij werkt nog met een verouderd systeem werkt dat de omgeving van SkillsTown niet ondersteunt. "Op het moment werkt het nog niet zoals wij zouden willen, maar wanneer wij het nieuwe systeem hebben ben ik hoopvol dat het platform gebruiksvriendelijker wordt voor ons personeel", aldus deze referent.

De reden dat de samenwerking als prettig wordt ervaren, is voornamelijk het prettige contact en de goede begeleiding die wordt geboden door SkillsTown, zoals blijkt uit de volgende citaten. "De samenwerking is altijd prettig. Ik ben pas naar hun evenement geweest. Dat was heel gaaf" en "Als je met hen in zee bent, heb je er geen omkijken meer naar. Ze nemen je aan de hand en begeleiden je goed. Zowel bij de uitrol van het systeem als bij het onderhoud van je platform."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met SkillsTown B.V. op 28-08-2024.

Algemeen

SkillsTown biedt onder de huidige naam sinds 2016 online leeroplossingen op verschillende niveaus voor zowel profit als non-profit organisaties. In de vorm van abonnementen voorziet deze opleider in standaard online trainingen die zijn ondergebracht in pakketten, maar ook in maatwerkoplossingen voor specifieke opleidingsvragen. Het is daarmee mogelijk grote groepen deelnemers op te leiden op verschillend niveau, op eigen tempo en binnen een zelfgekozen tijdsbestek. De voortgang die de deelnemers maken, kan worden gemonitord via het dashboard van een Learning Management Systeem.

Inmiddels zijn er zo'n 500 trainingen beschikbaar in het algemene aanbod. Daarnaast bestaan er branchespecifieke trainingen voor bijvoorbeeld de sectoren gemeenten, retail, onderwijs en zorg, waarmee het totaal aantal trainingen boven de 1000 uitkomt. Om te komen tot branchespecifieke trainingen wordt er intensief samengewerkt met kennispartners. Bij een geselecteerd aantal trainingen bestaat de mogelijkheid PE-punten te behalen.

Kwaliteit

Bij SkillsTown is veel aandacht voor kwaliteit. Er wordt voortdurend gewerkt aan de professionalisering van de inhoud van het aanbod. Dit uit zich onder andere in de NRTO-erkenning die de online opleider bezit. SkillsTown gaat het gesprek aan met de opdrachtgevers om tot optimale ondersteuning van het gewenste ontwikkeldoel te komen. Zij streven naar meerjarige samenwerkingsverbanden zodat 'een leven lang leren' op een verantwoorde en deskundige wijze wordt vormgegeven. SkillsTown stelt zich hierbij goed op de hoogte van waar de klant behoefte aan heeft als het gaat om de e-learningen. Accountmanagers gaan hierover uitgebreid in gesprek.

SkillsTown biedt bovendien gedegen begeleiding bij de implementatie van het e-learningaanbod bij de klant. Hierbij gaat het niet alleen om de techniek, maar ook om het opleidingsmanagement vanuit de vraag: hoe zetten we de e-learningen op de kaart in de organisatie?

Continuïteit

SkillsTown zet voortdurend in op actualiseren van het ruime aanbod. Hierbij is aandacht voor de inhoud van de diverse e-learningen én voor de vindbaarheid. Klanten vinden het belangrijk dat hun medewerkers snel en gemakkelijk de e-learningen kunnen vinden die bij hun leerbehoefte past. Inmiddels biedt SkillsTown de e-learningen aan via een nieuw en groter leerplatform ondersteund met meer expertise en gericht op de toekomst.

Door de kwaliteit van dienstverlening en de bedrijfsgerichtheid die de organisatie voorstaat, alsmede de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van SkillsTown voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SkillsTown houdt nauw in de gaten wat er speelt in de markt. Da accountmanagers en learning professionals houden de vinger aan de pols bij de klant. Daarnaast ontmoet SkillsTown bestaande klanten en prospects op het 'Learnfest', een festival rondom leren en ontwikkelen, dat SkillsTown ieder jaar organiseert. Op dit kennisevent met toonaangevende sprekers en interactieve workshops, komen nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied aan de orde en kunnen klanten kennismaken met nieuwe trainingen. Bovendien is SkillsTown ook maatschappelijk actief door bij te dragen aan het ondersteunen van mensen in armoede. Op deze manier laat SkillsTown zich zien als een betrokken partner in leren en ontwikkelen.

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