

Klanttevredenheidsonderzoek

Unal Academy

24-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Unal Academy 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②					60%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie③				20%	60%
Relatiebeheer④				10%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben hier geen zicht op.
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
- ⑤ Zeven referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trajecten verzorgd door Unal Academy hebben tien referenten hun medewerking verleend. Allen zijn deelnemers geweest aan de opleidingen, en in vier gevallen waren zij ook opdrachtgevers.

Voor al deze referenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop Unal Academy het voortraject vormgeeft. Volgens de referenten verloopt de inschrijving heel gemakkelijk via e-mail, mondeling of telefonisch. Zo geeft een referent aan: "Ik ben werkzaam bij een onderneming die een samenwerkingsverband heeft met Unal Academy. Ik volg de trainingen omdat ik jaarlijks verplichte punten moet behalen, en sommige trainingen zijn ook nodig voor mijn werk. De inschrijving is heel eenvoudig: je kunt je interesses aangeven, en dan start de training op de aangegeven startdatum. Sommige trainingen worden heel frequent gegeven, terwijl je op andere wat langer moet wachten."

Een andere referent vertelt: “Vanwege mijn overstap naar een nieuwe werkgever had ik een aantal trainingen nodig. Ik heb dit overlegd met Unal Academy en zij hebben mij goed geholpen bij het bepalen welke opleidingen ik nodig had.” Ook geeft een referent aan: “Ik was op zoek naar een opleiding omdat ik goed op de hoogte wil blijven en het fijn vind om mij verder te ontwikkelen. Via een collega kreeg ik de bevestiging dat Unal Academy een goede keuze was, en vervolgens was alles binnen no time goed geregeld.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Unal Academy wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Verder wordt verteld dat het plan van aanpak er duidelijk uit ziet en inhoudelijk overeenkomt met wat er vooraf is uitgelegd.

De geïnterviewden benoemen dat “het heel duidelijk beschreven stond op de website” en dat “het opleidingsprogramma stapsgewijs is opgebouwd en heel overzichtelijk is. Vragen die ik nog had, werden direct beantwoord.” Een andere referent voegt toe: “Het opleidingsprogramma was goed en begrijpelijk. Ook heb ik vooraf een uitnodiging ontvangen en de leerstof.”

Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel. Iedereen is hierover tevreden tot met name zeer tevreden.

Uitvoering

Alle referenten zijn ook tevreden over de manier waarop Unal Academy de verschillende open trajecten heeft uitgevoerd. Zeventig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomsten.

De geïnterviewden vertellen uitgebreid over hun ervaringen. Een van hen zegt: “Alles werd haarfijn uitgelegd, en er was gelegenheid om te oefenen. Je kon je eigen casus meenemen, wat ik prettig vond. Het was ook fijn om met medecursisten te sparren en uit te wisselen wat iedereen had geleerd.” Een ander geeft aan: “Het was het waard. Er was een goede combinatie tussen theorie en praktijk. Alles werd goed uitgelegd. Er werd bewust gevraagd of er nog vragen waren, wat het makkelijker maakte om ze te stellen. Het was ook niet te ingewikkeld.” Een derde referent merkt op: “Het was heel interactief, waarbij gebruikt werd van PowerPointpresentaties en flip-overs. Het was allemaal heel visueel.”

De referenten leggen ook uit wat de training hun heeft gebracht. Zo beschrijft iemand dat “het mij echt meer kennis heeft gegeven en daarnaast heeft opgeleverd dat je daardoor meer ruimte krijgt om de andere taken goed uit te voeren.” Een ander zegt: “Je leert je verplaatsen en na te denken over het waarom. Het oefenen met rollenspellen heeft daarbij ook geholpen.”

Opleiders

De referenten zijn vooral zeer enthousiast over de opleiders. Negen van de tien geïnterviewden zijn zeer tevreden. Zij geven aan dat de docenten ervaren zijn, hun vak verstaan en over veel kennis beschikken. Het wordt als prettig en zeer professioneel ervaren dat de trainers veel ruimte voor vragen gaven en deze ook geduldig beantwoordden. De referenten omschrijven de docenten als “didactisch heel goed,” een “prettig mens,” en “vriendelijk en geduldig.”

Een van de geïnterviewden reageert als volgt: “De uitleg was duidelijk en rustig. De docent stelde de vraag ‘Begrijpt iedereen het?’ en moedigde ons aan om vooral vragen te stellen als we nog iets niet begrepen. Vragen werden ook snel beantwoord.” Wel merkt een referent verschillen op tussen docenten uit verschillende regio's: “Ik heb het idee dat de problematiek die speelt bij gezinnen in de Randstad vaak complexer is, en de voorbeelden en antwoorden op vragen die deze docent gaf waren anders ten opzichte van een docent van buiten de Randstad.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Unal Academy wordt verschaft, wordt door een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers als “netjes” en “goed verzorgd” omschreven. Er wordt hierbij gesproken over digitaal materiaal, zoals schema's die laten zien hoe je moet handelen in bepaalde situaties, en folders die je kunt meenemen naar cliënten. Ook was er de mogelijkheid om tijdelijk gebruik te maken van een laptop of tablet als dat nodig was, vertelt één referent.

Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Als ik iets vergeten ben, dan is dit een soort handleiding hoe je het kan aanpakken. Mijn geheugen is vrij goed, dus ik heb het nu niet nodig, maar als ik het niet meer weet, dan kan ik dat er altijd bij pakken.” Sommigen gebruiken het materiaal in het begin nog als naslagwerk, maar hebben dat na een tijdje niet meer nodig. Een geïnterviewde voegt hieraan toe dat “het trainingsmateriaal honderd procent in orde was.”

Accommodatie

Bij een deel van de referenten is de opleiding in company gegeven, waardoor zij geen score voor de accommodatie hebben gegeven. De overige geïnterviewden zijn echter zeer tevreden over de accommodatie. Zij vertelden dat “de accommodatie goed bereikbaar is, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Er was lunch, koffie en thee beschikbaar, en de locatie was goed verzorgd.” Daarnaast merkt een referent op: “Het heeft mooie voorzieningen zoals een beamer. Alles was in orde, inclusief de parkeergelegenheid.” Een andere deelnemer voegt toe: “Het was helemaal goed en goed georganiseerd. Er was lunch, fruit, water, en je voelde je op je gemak. Ook was er voldoende parkeergelegenheid.”

Natraject

De geïnterviewden vinden dat Unal Academy op een goede manier vormgeeft aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Een aantal referenten deelt hun ervaringen: “Bij sommige opleidingen is er sprake van een examen. Ik voelde mij goed voorbereid op het examen en heb het certificaat behaald. Er werd nog contact met mij opgenomen om te vragen hoe ik het had ervaren. Ik heb daarna verschillende opleidingen gevolgd. Wat heeft het mij opgeleverd? Meerdere invalshoeken om dingen te beoordelen, ik heb geen blinde vlekken meer en ik zit met meer tools aan tafel bij mijn klanten.”

Een andere referent vertelt: “Op het laatst was er een opdracht waarin je moest laten zien wat je geleerd had. Er was een mondelinge afsluiting, maar er werd geen feedback gegeven op die opdracht. Er is altijd de mogelijkheid om achteraf vragen te stellen. Het heeft me veel meer kennis gegeven, en ik heb er praktische vaardigheden geleerd. Ik ben heel tevreden over wat het mij heeft gebracht.”

Een deelnemer voegt toe: “Bij de eindopdracht kreeg je een cliënt toegewezen en moest je een opdracht uitvoeren en daarover vertellen in de klas. Daar kreeg je ook correcties en feedback op.” Tot slot zegt een ander: “Ik kan mij geen eindtoets meer herinneren, maar wij moesten wel vragen klassikaal beantwoorden en er was een aanwezigheidsregel. Gedurende de opleiding moesten wij ook allerlei opdrachten inleveren.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat Unal Academy de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft, met name wat betreft de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail. Een van de referenten benoemt: “Het is een hele positieve organisatie. Zij zijn heel behulpzaam en ik voel mij heel erg op mijn gemak.” Een ander voegt hieraan toe: “Zij geven je echt een mogelijkheid om iets te bereiken en het voelt heel vertrouwd.”

Sommige geïnterviewden geven echter aan dat zij zelf weinig te maken hebben gehad met de organisatie en administratie en om deze reden geen score hebben gegeven.

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Unal Academy het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt door deze respondenten gewaardeerd vanwege de incidentele mailingen, persoonlijke e-mails en het af en toe persoonlijk contact. De respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden. Zoals een van hen aangeeft: "Ik ontvang nog steeds e-mails over opleidingen, wat ik erg fijn vind." Een ander merkt op: "Ik ontvang nieuwsbrieven, maar kan vaak niet op de uitnodigingen ingaan omdat het niet uitkomt."

Deze opmerkingen geven goed weer hoe de referenten over het relatiebeheer van Unal Academy denken. Een tweetal geïnterviewden heeft echter geen score gegeven omdat zij geen zicht hadden op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Unal Academy. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met een grote meerderheid dat deze verhouding in orde is. "De prijzen zijn marktconform en de kwaliteit is goed," merkte één referent op. Andere geïnterviewden gebruiken termen zoals "heel tevreden" en "schappelijk."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Unal Academy komt een zeer grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden.

Als sterke punten van Unal Academy worden specifiek genoemd de manier van training geven en de kwaliteit van de docenten. Een referent benadrukt: "De manier van training geven was zo interactief dat ik niet in slaap viel en dat bedoel ik heel positief." Een ander vult aan: "De docent was heel goed en de opleiding is echt in de smaak gevallen." De duidelijke uitleg tijdens de lessen wordt ook geprezen. Een deelnemer merkt op: "De belangrijke punten en onderwerpen werden heel goed uitgelegd, met levendige voorbeelden."

Verschillende geïnterviewden zijn ook positief over de ondersteuning en het duidelijke overzicht dat tijdens de trainingen wordt geboden. Een van hen geeft aan: "Alles wordt heel duidelijk aangegeven en de instructies worden al van tevoren ontvangen, zodat je weet wat je te wachten staat." Ook de persoonlijke aandacht en ondersteuning worden gewaardeerd: "Als ik nog vragen heb, is er altijd een helpende hand van de begeleiders."

De invloed van de opleidingen op het werkklimaat binnen bedrijven wordt eveneens opgemerkt door de referenten. Een geïnterviewde deelt: "Binnen het bedrijf merk ik dat de opleidingen goed worden gevolgd. Het is rustiger met vragen; mensen worden zelfstandiger en vinden beter zelf een oplossing." Een ander voegt toe: "De opleidingen hebben me geholpen mijn omgang met mensen te verbeteren, en ik heb er veel van opgestoken." Voor sommige deelnemers was het een persoonlijke uitdaging: "Het was best confronterend wat dit gedrag met anderen doet," vertelt een geïnterviewde, "maar het heeft me handvatten gegeven voor de toekomst en ik heb het ook aangeraden aan anderen."

Over het algemeen zijn de referenten zeer tevreden over de opleidingen en samenwerking met Unal Academy. Veel geïnterviewden hebben geen verbeterpunten en geven aan: "Ik zou hen zeker aanbevelen aan anderen." Sommigen hebben dit inmiddels al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Unal Academy op 24-09-2024.

Algemeen

Unal Academy is gestart in 2019 en opgericht door zorgaanbieder Unal Zorg. De academie heeft als doel de zorg en behandeling van allochtone kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking en multiproblematiek efficiënter te maken. Unal Academy biedt professionals kennis over multiproblematiek bij (jong)volwassenen en over cultuursensitief werken binnen de zorg- en hulpverlening. Nederlanders met een migrantenachtergrond hebben veelal te maken met andere vraagstukken. Voor oplossingen van deze vraagstukken op het gebied van gezondheid en maatschappij is specifieke kennis noodzakelijk. Unal Academy deelt kennis en ervaring in workshops en opleidingen voor individuele professionals maar ook in de vorm van maatwerk voor organisaties die zich verder willen ontwikkelen op dit gebied. Het uitgevoerde Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Unal Academy werkt met een klein aantal deskundige trainers die zelf werkzaam zijn (geweest) in de praktijk. Zij hebben actuele en specifieke kennis over de thema's van Unal Academy en zijn bekend met de casuïstiek uit de praktijk. De trainers zijn zeer betrokken. Ze enthousiasmeren en motiveren deelnemers en weten het beste uit hen te halen. De trainers worden gewaardeerd om hun duidelijke uitleg in de taal van de deelnemers. Daarnaast zorgt Unal Academy ervoor dat het leertraject aansluit bij de methodiek en de werkwijze van de professionals. Zo wordt er gewerkt met eigen casussen van de deelnemers. Een deel van de opleidingen is SKJ-geaccrediteerd, zodat deelnemers hiervoor punten kunnen halen. Hiervoor voldoet Unal Academy uiteraard aan de SKJ-kwaliteitseisen. De opleider zet in op het uitvoeren van evaluaties na iedere training om zo de kwaliteit te waarborgen.

Continuïteit

Unal Academy ziet dat de aandacht voor cultuursensitiviteit blijft en ook zeker nodig blijft. Een van de ontwikkelingen die daaraan bijdraagt, is de komst van vluchtelingen. Er is niet alleen sprake van een cultuur- en taalbarrière maar ook is meer gerichte aandacht nodig voor mensen die in het verleden veel hebben meegemaakt.

De komende periode streeft Unal Academy ernaar het aanbod verder door te ontwikkelen. Een aantal trainingen wil de opleider digitaliseren om te kunnen aanbieden naast de fysieke trainingen. Ook worden de trainingen die het meest gevraagd zijn, verder verbeterd en wordt ingezet op verbreden van het aanbod.

Gezien het zeer goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Unal Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trainingen en workshops van Unal Academy richten zich vooral op de interculturele ontwikkeling van zorg- en hulpverleners die werken met cliënten met een migratieachtergrond. Voor professionals is dit één van de sterke punten van de Academy. Unal Academy wisselt kennis en ervaringen uit met andere organisaties die betrokken zijn, zoals NIDOS.

Unal Academy laat zich zien via social media zoals Facebook, Instagram en LinkedIn. Ook gaat de opleider de website vernieuwen zodat deze aantrekkelijker en duidelijker wordt. Zo is Unal Academy beter vindbaar als aanbieder van unieke kennis voor professionals in de zorg- en hulpverlening.

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