

Klanttevredenheidsonderzoek

Bender Opleidingen B.V.

03-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bender Opleidingen 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders③				20%	70%
Trainingsmateriaal④				60%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥				50%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij Bender wordt door de alle geïnterviewden als zeer positief ervaren. De afstemming en communicatie, zowel met de trainer als met de accountmanager, worden als uitstekend beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: "Er was hele goede afstemming, zowel met de trainer als met de accountmanager. Wat ik heel fijn vond, is dat ook de trainer al vroeg in de besprekingen betrokken wordt. De trainer belde voorafgaand om te vragen of er nog actuele ontwikkelingen zijn waar we rekening mee moeten houden, echt super." Verschillende respondenten benadrukken de langdurige en vertrouwde samenwerking met het instituut als een belangrijke reden om voor hen te kiezen. Een geïnterviewde zegt: "We werken al lang met hun samen. Hierdoor lopen de gesprekken ook heel soepel. Zowel de accountmanager als trainer kennen onze organisatie en deelnemers goed en kunnen daardoor ook heel fijn meedenken." De communicatie en betrokkenheid van het instituut worden als laagdrempelig en persoonlijk ervaren. Een respondent voegt toe: "We hebben heel regelmatig contact omdat we meerdere trajecten bij hen afnemen. Op het moment dat er iets nieuws is wat we willen, hoef ik maar een appje te sturen en kunnen we vaak diezelfde week nog even bellen."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte worden door de meeste geïnterviewden als zeer goed afgestemd en flexibel beoordeeld. De programma's zijn over het algemeen goed aangepast aan de specifieke wensen en behoeften van de organisaties. Een geïnterviewde merkt op: "Er worden goede aanpassingen gedaan, vooral op het gebied van actuele ontwikkelingen, en dit wordt echt aangepast op onze behoeften als organisatie." Veel respondenten waarderen de mogelijkheid om maatwerk in het programma aan te brengen. Een geïnterviewde zegt: "We doen altijd maatwerk training en bijna alles is aanpasbaar. Bender doet nooit moeilijk om de nodige aanpassingen te doen." Wat betreft de financiële kant van de zaak, wordt de offerte als duidelijk en correct ervaren. De offerte wordt vaak tijdig geleverd en goed gepresenteerd, wat door de respondenten op prijs wordt gesteld. "De offerte is altijd op tijd en netjes geregeld," aldus een respondent. Er zijn ook positieve woorden voor de combinatie van trainingen die tijd bespaart en toch volledig aan de behoeften voldoet. "Er is een combinatie gemaakt van twee trainingen en het was heel fijn dat het op deze manier kon om zo tijd te besparen," merkt een geïnterviewde op.

Uitvoering

Over het algemeen werd de opleiding conform de afspraken in het programma en de offerte uitgevoerd, met positieve reacties van de deelnemers. "De feedback die we ontvangen, is altijd heel positief en laat zien dat de uitvoering goed is ontvangen door de deelnemers," aldus een geïnterviewde. De cursus wordt als goed afgestemd op de organisatie ervaren, waarbij de inhoud vaak relevant is voor de werkpraktijk. "De training is goed afgestemd op onze organisatie de voorbeelden die worden genoemd zijn relevant voor onze werknemers," zegt een respondent. Er is ook waardering voor de praktijkvoorbeelden en de manier waarop actualiteiten werden geïntegreerd in de training. "Er werden actuele situaties goed gekoppeld aan de relevante werksituaties binnen onze organisatie," merkt een geïnterviewde op. De meeste deelnemers vonden de training leuk en waardeerden de interactieve aanpak. "De training was niet alleen informatief maar ook interactief, wat het voor de deelnemers leuker en leerzamer maakte," aldus een respondent. Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn met de praktijkgerichtheid van de training, is er een enkele opmerking over de aansluiting van de inhoud op de specifieke praktijk van de organisatie. "Hoewel we over het algemeen tevreden zijn, voldeed een van de trainingsdagen niet volledig aan onze verwachtingen; de vertaling naar de werkvloer ontbrak en de inhoud bleef te algemeen," aldus een geïnterviewde. De tussentijdse evaluaties vinden plaats en worden positief ontvangen. "Na afloop van elke sessie vindt er altijd een grondige evaluatie plaats, waarbij de feedback van de deelnemers wordt meegenomen in toekomstige sessies," zegt een respondent. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat hij niet zelf aanwezig is bij trainingen en ook geen evaluaties heeft ingezien van deelnemers.

Opleiders

De trainers worden geprezen om hun inhoudelijke kennis en didactische vaardigheden. "Er was voldoende ruimte om in te gaan op vragen, en de interactie was prettig," aldus een geïnterviewde. De begeleiding van cursisten wordt als uitstekend ervaren, vooral in situaties waar de groep wat onzekerder was. "Er werd goed ingespeeld op de groep die wat angstig was, en de trainer zorgde voor een veilige omgeving om te oefenen," merkt een respondent op. Een belangrijk sterk punt dat herhaaldelijk wordt genoemd, is de praktijkervaring van de trainers. "Ze zijn heel goed, het zijn echt mensen uit het werkveld met veel praktijkervaring die onze mensen kunnen helpen de actualiteiten aan de praktijk te koppelen," zegt een geïnterviewde. De consistentie en persoonlijke band met vaste trainers worden ook gewaardeerd. "We hebben al jarenlang een vaste trainster, en ik ben daar heel blij mee. Ze kent onze organisatie goed en maakt altijd een goede vertaling naar hoe de informatie relevant is voor onze praktijk," aldus een andere respondent. Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat hij niet zelf aanwezig is bij trainingen en ook geen evaluaties heeft ingezien van deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het materiaal bestaat uit diverse bronnen, waaronder een online leeromgeving, handouts, en cursusmateriaal dat vooraf aan de deelnemers wordt verstrekt. Alle referenten zijn positief te spreken over het gebruikte materiaal. Het lesmateriaal wordt als up-to-date en relevant beschouwd, met toegang tot een online omgeving die ondersteunende informatie biedt. Deze online leeromgeving wordt door de meeste deelnemers gewaardeerd, omdat ze er de achtergronden en aanvullende informatie kunnen terugvinden. De actualiteit van het materiaal wordt als belangrijk ervaren en goed nageleefd. “Er zijn hand-outs en die zijn gewoon heel actueel. Dat was ook echt ons doel van de cursus,” aldus een geïnterviewde. Enkele respondenten merken op dat het lesmateriaal goed aansloot bij de praktijk. “Het lesmateriaal sloot inhoudelijk heel erg goed aan bij onze vragen en behoeften,” zegt een respondent. Drie referenten hebben geen zicht op de kwaliteit van het gebruikte materiaal.

Accommodatie

Alle trainingen vinden in-company plaats.

Natraject

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden met het natraject van de training. De meeste deelnemers ontvangen een bewijs van deelname of een certificaat na afloop van de training. Het effect van de training in de praktijk varieert per traject, maar in veel gevallen zien referenten een duidelijke verbetering in werkprestaties na de training. Een respondent merkt op: “Na de training merkten we echt verschil in hoe we bepaalde situaties aanpakken, wat aangeeft dat de trainingsdoelen zijn bereikt.” Wat betreft de eindevaluatie, geven respondenten aan dat deze vaak zorgvuldig wordt uitgevoerd en dat dit bijdraagt aan de verdere verbetering van de training. Een geïnterviewde zegt: “De eindevaluatie was grondig en gaf ons nuttige inzichten.” In sommige gevallen wordt er ook een oprissessie georganiseerd om de trainingseffecten te versterken. De activiteiten in het natraject, zoals terugkomdagen en oprissessies, worden als zeer nuttig ervaren door de deelnemers. “De terugkomdag was erg nuttig, het gaf ons de kans om de theorie opnieuw te bespreken en toe te passen op nieuwe situaties,” aldus een geïnterviewde. Twee deelnemers onthouden zich van een score geven omdat ze om verschillende redenen niet kunnen zeggen of de training impact heeft gehad.

Organisatie en Administratie

De bereikbaarheid van het instituut, zowel telefonisch als via e-mail, wordt als uitstekend ervaren, en de communicatie verloopt snel en efficiënt. Een geïnterviewde merkt op: “Ze reageren altijd heel snel en je hebt binnen de backoffice één contactpersoon waarmee je snel kunt schakelen.” Wat betreft de gemaakte afspraken, worden deze over het algemeen nagekomen, en de planning wordt als transparant en flexibel beoordeeld. “Ze komen hun afspraken na en zijn heel transparant,” zegt een respondent. De meeste respondenten zijn tevreden met de tijdigheid en nauwkeurigheid van de geleverde informatie en de administratieve afhandeling. “Alles is altijd perfect op tijd en goed geregeld,” geeft een geïnterviewde aan.

Relatiebeheer

De relatie met Bender is volgens alle referenten uitstekend, hoewel de mate van contact buiten de formele momenten om varieert. Over het algemeen zijn de geïnterviewden tevreden met de manier waarop het contact wordt onderhouden. Wat meerdere keren positief wordt benoemd is het hebben van vaste contactpersonen. Een geïnterviewde merkt op: “Ik ben heel tevreden over het contact met Bender; we hebben een vaste accountmanager en vaste trainer, en dat is gewoon ontzettend fijn. De lijnen zijn kort, ze kennen ons als organisatie goed.” Er zijn ook positieve ervaringen met initiatieven vanuit het instituut om contact te onderhouden, zoals het langsgaan voor een kopje koffie en om te bespreken of er nog behoeften zijn binnen de organisatie. “We hebben al jaren dezelfde mensen, en af en toe komt die ook wel eens langs voor een kopje koffie en een gesprek,” aldus een geïnterviewde. Een enkele geïnterviewde gaf aan dat het evaluatiegesprek met de accountmanager soms wat commercieel aanvoelde, wat minder prettig werd ervaren: “Het evaluatiegesprek met de accountmanager voelde wel een beetje als een verkoopgesprek, en dat vind ik persoonlijk niet zo prettig.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door de geïnterviewden over het algemeen als goed beoordeeld. De meeste respondenten beschouwen de prijs als marktconform, en hoewel de kosten als hoog worden ervaren, zijn ze tevreden met de kwaliteit die daarvoor geboden wordt. Een aantal citaten ter illustratie: “Het is altijd veel geld, maar marktconform. Je krijgt wel echt waar voor je geld” en “Het is zeker marktconform en de prijs is het wel waard. Ondanks dat het duurder is, ben ik wel heel tevreden over de kwaliteit die geboden wordt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid met zowel de opleiding als de samenwerking is hoog, en er is veel waardering voor de professionele en klantgerichte aanpak van de organisatie. Veel respondenten benadrukken dat Bender sterk is in het luisteren naar de behoeften van de klant en het op maat maken van programma's die goed aansluiten op die behoeften. “Ik ben eigenlijk gewoon heel tevreden, vooral omdat ze goed luisteren en een programma maken dat echt aansluit,” aldus een geïnterviewde. De toegankelijkheid en sympathie van zowel de trainers als de accountmanagers worden ook als sterke punten gezien die bijdragen aan een positieve ervaring met het instituut. Geen enkele referent kan nog extra specifieke verbeterpunten noemen. “Wij zijn gewoon heel tevreden. Normaal ben ik heel kritisch, maar ik heb echt niks wat ze beter zouden kunnen doen, geeft een respondent aan. Wat betreft aanbevelingen, geven de meeste geïnterviewden aan dat ze het instituut zeker zouden aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②			10%	30%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De geïnterviewden komen via verschillende kanalen bij Bender terecht, vaak via aanbevelingen van collega's, eerdere ervaringen, of online zoekopdrachten. De keuze voor Bender wordt vooral bepaald door de positieve ervaringen, de beschikbaarheid van erkende trainingen, en de goede relatie met de accountmanager. "We hebben altijd een prettig gesprek met de accountmanager en al een lange en prettige samenwerking. Dat maakt dat we iedere keer weer voor hun kiezen," aldus een geïnterviewde. Een andere referent geeft aan: "Via Google kwam ik bij Bender terecht. Omdat veel collega's positief waren over Bender heb ik voor hen gekozen. Als laatste wordt genoemd dat de snelle beschikbaarheid een doorslaggevende factor is: "Ik koos voor Bender omdat ik hier snel terecht kon en de data kwamen goed overeen met mijn planning." Eén respondent geeft echter een neutrale score en vindt het vervelend dat de training last minute werd uitgesteld. "Het was vervelend dat ik pas op het laatste moment hoorde dat de training niet doorging, waardoor ik moest uitwijken naar een andere locatie," vertelde deze persoon.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden met het opleidingsprogramma zoals dit vooraf op papier staat. De meeste respondenten worden goed geïnformeerd via e-mail en de website van het instituut. “Op de site is alles heel duidelijk en daarna heb ik een goede mail gehad met veel informatie. Ze mailen ook snel over of de training doorgaat en ik kan gelijk alle data zien,” aldus een geïnterviewde. “Ik ben goed geïnformeerd door de website, die heel duidelijk is, en dat is ook een van de redenen dat ik voor Bender kies,” merkt een andere respondent op. Wat betreft de financiële kant, zijn de meeste respondenten zeer tevreden. “De offerte is altijd op tijd en netjes geregeld,” geeft een geïnterviewde aan. De aanpassingen en maatwerkopties die ook hier worden geboden, worden ook gewaardeerd.

Uitvoering

De trainingen worden uitgevoerd conform de afspraken en bieden een goede balans tussen theorie en praktijk en geïnterviewde zijn erg positief. Een respondent merkt op: “Het was gewoon lekker dynamisch en interactief, echt boven verwachtingen.” De variatie en opbouw van de training worden eveneens gewaardeerd. “De opzet was heel fijn, het begon eerst met een goede introductie en de opbouw van de informatie was heel prettig. Wat ook heel leuk was, is dat je onderling rollenspellen deed met elkaar,” aldus een geïnterviewde. De didactische werkvormen, zoals het werken in subgroepen en het gebruik van diverse casussen, sluiten goed aan bij de werksituatie van de deelnemers. Daarnaast noemen meerdere referenten dat ze het leuk vinden dat het een hele diverse groep is. “Het was een hele leuke gemêleerde groep, waardoor we hele diverse casussen en vragen hadden,” merkt een respondent op. De cursistbegeleiding wordt als voldoende ervaren en er is regelmatig sprake van tussentijdse evaluaties. “Na de training wordt ook altijd geëvalueerd met de deelnemers, en de aanpassingen die we vragen, zien we ook altijd terug in de training,” zegt een geïnterviewde.

Opleiders

De geïnterviewden zijn unaniem positief over de trainers van het instituut, met name vanwege hun ruime praktijkervaring en deskundigheid. “Hele ervaren mensen, en dat is heel fijn omdat ze ook uit de praktijk komen,” merkt een respondent op. De trainers worden geprezen om hun vermogen om de diepte in te gaan bij vragen en om complexe onderwerpen begrijpelijk te maken. Daarnaast wordt de interactie tijdens de trainingen als zeer prettig ervaren. “De dame die het deed had echt oog voor iedereen en maakte het lekker interactief. Fijn dat ze niet te veel aan het zenden was,” aldus een geïnterviewde. De trainers weten een goede balans te vinden tussen het delen van kennis en het betrekken van de cursisten in de les. De feedback en begeleiding worden eveneens als zeer goed beoordeeld. “Fijn dat ze zelf in het werkveld had gezeten, waardoor het een hele pakkende training was. Ze kon ook gelijk goede antwoorden geven en ingaan op alle vragen,” zegt een respondent. De trainers blijken bovendien goed in staat te zijn om op niveauverschillen tussen de deelnemers in te spelen, waardoor iedereen in de groep goed wordt bediend.

Trainingsmateriaal

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden met het gebruikte trainingsmateriaal, vooral met de online leeromgeving die als gebruiksvriendelijk en duidelijk wordt ervaren. Een respondent merkt op: “Je kreeg alles online, dat was heel goed en gebruiksvriendelijk.” De online omgeving biedt niet alleen toegang tot het lesmateriaal, maar maakt ook het doen van opdrachten overzichtelijk en eenvoudig. De structuur en helderheid van de online omgeving worden eveneens positief beoordeeld. “Je had een online omgeving waar je ook opdrachten in moest doen, maar het was heel duidelijk en overzichtelijk, ook qua uren,” aldus een geïnterviewde. Deze positieve feedback benadrukt hoe goed de digitale materialen zijn afgestemd op de behoeften van de deelnemers. Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn, was er één opmerking over de complexiteit van een eindopdracht, die betrekking had op recente veranderingen in het tuchtrecht. Dit werd echter opgelost met de hulp van de trainer. “De eindopdracht was wel een beetje lastig vanwege veranderingen rondom tuchtrecht, maar met hulp van de trainer is dit wel gelukt,” gaf een respondent aan.

Accommodatie

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden met de accommodaties waar de trainingen plaatsvinden. De locaties worden als prettig ervaren, met een goede sfeer en gastvrij ontvangst. “Het gebouw zelf was heel fijn, er heerste gastvrijheid en er was een warm welkom, dat voelde goed. Heel behulpzaam personeel,” merkt een respondent op. De ontvangst, inclusief koffie en catering, wordt door meerdere respondenten positief benadrukt. “Er was een heel fijn ontvangst met lekkere koffie en broodjes,” aldus een geïnterviewde. De algehele ervaring van de locatie draagt bij aan een positieve sfeer tijdens de training. Er zijn echter enkele opmerkingen over de parkeergelegenheid. Hoewel de locatie in Eindhoven bijvoorbeeld als mooi wordt ervaren, was het parkeren soms wat onduidelijk. “Mooie locatie in Eindhoven, alleen was het een beetje onduidelijk waar je kon parkeren. Dat zouden ze misschien beter van tevoren kunnen vermelden. Ik heb uiteindelijk bijna 20 minuten lopen zoeken,” geeft een respondent aan. Dit is voor deze persoon ook een reden om een neutrale score te geven. Twee referenten zijn nog nooit op locatie geweest en kunnen dan ook geen score geven op dit onderdeel.

Natraject

Veel respondenten geven aan dat ze echt het gevoel hebben dat ze wat hebben gehad aan de cursus, met name in de praktische toepassing van het geleerde. Waarbij het afsluiten met een eindopdracht of toets als positief wordt ervaren. De opdracht wordt als intensief, maar niet overweldigend beschouwd. De eindtoets wordt door de meeste respondenten als waardevol beschouwd, met een kennistoets en open vragen die uitdagend zijn. Men zegt hierover: “Je krijgt een eindopdracht, die was fijn en maakte me zeker bewuster in mijn handelen sinds de training”, “Het was echt een passende intensieve opdracht waar alles wat je had geleerd samenkwam” en “Je kreeg een kennistoets en open vragen die best wel pittig waren, dus je moest wel echt opletten. Ik heb het gevoel dat ik echt wat aan de training heb gehad, vooral omdat het je heel erg aan het denken zet over wie je zelf bent als consulent.” Verder biedt het instituut, met het oog op SKJ-erkenning, een certificaat dat wordt uitgegeven na voltooiing van de training, wat voor veel deelnemers een belangrijk doel is.

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden met het organisatorische en administratieve handelen van het instituut. “Ja, het is zeker allemaal in orde en goed georganiseerd,” merkt een respondent op. Het personeel wordt als behulpzaam en vriendelijk ervaren, en is bovendien goed bereikbaar voor vragen en ondersteuning. “Ze waren goed bereikbaar als ik een vraag had,” zegt een deelnemer. Dit toont aan dat de communicatielijnen tussen het instituut en de deelnemers kort en effectief zijn, wat bijdraagt aan een soepel verloop van het traject. Hoewel één respondent aangeeft zelf een paar keer achter de organisatie aan te hebben moeten gaan. “Ze waren goed bereikbaar, maar ik moest wel zelf een paar keer contact opnemen of de training door zou gaan,” aldus deze geïnterviewde. Verder wordt het als positief ervaren dat eventuele klachten direct bespreekbaar zijn en dat er naar oplossingen wordt gezocht. “Als er dingen zijn waar we niet tevreden over zijn, kunnen we dat altijd gelijk bespreken en dat is heel fijn,” geeft een respondent aan.

Relatiebeheer

De meeste referenten hebben hier geen zicht op omdat dit via hun werkgever verloopt. De personen die wel een score hebben gegeven zeggen dat ze weinig mail ontvangen van Bender. Dit wordt al prettig ervaren. “Ik hoor eigenlijk weinig van ze, maar ik ben daar heel blij mee, ik krijg al genoeg mail,” aldus een referent. Twee personen hebben regelmatig contact met hun accountmanager en zijn zeer tevreden over het contact: “We hebben een vaste contactpersoon waar wij al jaren mee samenwerken. Dit is gewoon heel prettig, informeel en laagdrempelig contact.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten hebben hier geen zicht op omdat dit via hun werkgever verloopt. De vier referenten die wel een score hebben gegeven zijn tevreden over de prijs-kwaliteit, hoewel wel wordt aangegeven door een aantal dat het veel geld is. “Ja het is zeker marktconform en je krijgt echt waar voor je geld, maar het is wel allemaal ontzettend duur aan het worden,” aldus één referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De geïnterviewden zijn vol lof over de training en het contact met Bender. Wat hen bijzonder aanspreekt, is de praktische vertaling van de theorie naar de alledaagse praktijk en de leuke, interactieve werkvormen. Een respondent vertelt: "Wat ik heel erg leuk vond, is dat je een praktische dag had op het eind waar je zelf op scootmobiel mocht rijden en met rolstoelen mocht rijden om te ervaren hoe het is als je zelf in die positie zit." Deze hands-on benadering zorgt ervoor dat de deelnemers zich goed kunnen inleven in de praktijk, wat de training extra waardevol maakt. Daarnaast worden de medewerkers van het instituut, zoals de accountmanager, het secretariaat en de ontvangst op locatie, zeer gewaardeerd. Een deelnemer merkt op: "De mensen op locatie waren super behulpzaam, ze hielpen me meteen en maakten me goed wegwijs. Het voelde echt alsof ze alles deden om het ons zo gemakkelijk mogelijk te maken." Ook de trainers krijgen lof, zoals een respondent aangeeft: "De trainer was inhoudelijk supersterk en daarnaast gewoon een heel fijn persoon om naar te luisteren, omdat ze zoveel ervaring heeft." Een punt van verbetering dat door enkele deelnemers wordt genoemd, is de planning van de trainingen. Zij geven aan dat het wenselijk zou zijn om sneller te weten of een training doorgaat, zodat zij hier beter op kunnen anticiperen. Over het geheel genomen bevelen de deelnemers het instituut sterk aan, zowel voor de standaardopleidingen als voor meer gespecialiseerde vakgebieden, vanwege de praktijkgerichte aanpak, de uitstekende trainers en de professionele ondersteuning van het personeel.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Bender Opleidingen B.V. op 03-09-2024.

Algemeen

Bender is dé kennispartner in het sociaal en ruimtelijk domein, bedrijfsvoering en de zorg. Bender biedt detachering, opleidingen en advisering binnen de werkvelden Zorg, kinderopvang, , Ruimtelijk Domein, Werk & Inkomen, Schulddienstverlening, Wmo en Jeugd. Deze combinatie maakt Bender uniek. Door de brede kennis van de werkvelden, zorgt Bender voor optimale ondersteuning voor gemeenten, zorgverzekeraars, zorgaanbieders en aanverwante organisaties. De (meer dan 1000) professionals van Bender zijn professioneel en gedreven, zij werken gezamenlijk aan een samenleving waar iedereen mee kan doen. Bender neemt aandacht en groei zeer serieus, dit is zelfs opgenomen in een belofte: De Bender Belofte van Aandacht en Groei. Dit onderzoek richt zich op de Bender Academie. Deze bestaat al meer dan vijftien jaar en biedt een breed scala aan (online) opleidingen, workshops en trainingen.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Bender hoog in het vaandel. Dit blijkt zoals eerder aangegeven onder meer uit de belofte die ze doen; de Bender Belofte van Aandacht en Groei. Dit geldt namelijk ook voor de eigen professionals. Deze krijgen veel mogelijkheden om zich te blijven ontwikkelen, zo mogen zij bijvoorbeeld gebruik maken van het gehele opleidingsaanbod van Bender. Omdat de professionals en in dit geval specifiek de opleidingsadviseurs en trainers van Bender altijd (mede) werkzaam zijn in de praktijk, weten zij wat er speelt en waar behoefte aan is. Nieuwe opleidingen of trainingen worden dan ook snel ontwikkeld als de trainers signaleren dat er vraag naar is. Zij zijn vervolgens ook betrokken bij de inhoudelijke ontwikkeling en kunnen op die manier hun praktijkervaringen inbrengen. De opleidingen en trainingen van Bender zijn altijd praktijkgericht en afwisselend qua lesvorm. Er wordt veel inbreng en activiteit van de deelnemers verwacht. Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dat dit gewaardeerd wordt. Door de interactieve werkvormen nemen de deelnemers de informatie beter op en dat zorgt voor een hoog rendement.

Continuïteit

Bender heeft een grote groep vaste opdrachtgevers. Zij maken vaak al jaren gebruik van de diensten van Bender en hun tevredenheid hierover, zo blijkt uit het Cedeo onderzoek, is een reden om voor Bender te blijven kiezen. Daarnaast weten ook nieuwe opdrachtgevers Bender te vinden. Vaak zijn zij door mond-op-mond-reclame bij Bender terecht gekomen. Ook komt het zeer regelmatig voor dat instanties te maken hebben met een gedetacheerde professional van Bender via wie ze vervolgens bij de Academie terechtkomen. Op grond van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de tijdens het interview verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van Bender dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder al beschreven, hebben de opleidingsadviseurs en trainers van Bender altijd banden met de praktijk. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van wat er speelt in de betrokken werkvelden. Daarnaast onderhouden zij hun deskundigheid door het volgen van trainingen en opleidingen. Door deze combinatie heeft Bender altijd een actueel opleidingsaanbod met interessante en relevante trainingen. Dit blijkt ook wel uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd. Referenten geven daarin aan dat de trainingen van Bender heel goed aansluiten op de praktijk. Ook bieden de trainingen het beloofde rendement. Dit alles zorgt ervoor dat opdrachtgevers Bender blijven vinden.

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