

Klanttevredenheidsonderzoek

Schoevers opleidingen

26-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schoevers opleidingen 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	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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				30%	70%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②					
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer			10%	30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

- ② De accommodatie werd op een geval na, niet door Schoevers gefaciliteerd, vandaar dat dit onderdeel buiten beschouwing is gelaten.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Schoevers namen in totaal tien referenten deel. Het merendeel was al vertrouwd met het opleidingsinstituut en hun tevredenheid over eerdere trajecten vormde een belangrijke motivatie om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. De samenwerking met Schoevers voor het ontwikkelen van maatwerktrajecten verloopt al jarenlang naar volle tevredenheid. De vaste contactpersoon, speelde hierbij een cruciale rol. 'Vanuit haar ervaring en betrokkenheid begrijpt zij precies de behoeften van onze organisatie en denkt ze actief mee in het opzetten van trainingen', deelde een referent. Dit bleek ook uit de goede afstemming voorafgaand aan elk traject: 'Er is ruimte om onze wensen en doelen helder te communiceren.' Een andere tevreden referent deelde: 'De persoonlijke aanpak wordt gewaardeerd, evenals het feit dat er regelmatig overleg plaatsvindt met de accountmanager om de inhoud van de trainingen bij te sturen waar nodig.' Dankzij de flexibele en professionele houding van Schoevers kon er snel worden geschakeld als er aanpassingen of nieuwe wensen waren. Een referent uitte deze tevredenheid: 'Door de lange samenwerking, is er veel vertrouwen in de kwaliteit en continuïteit van de trajecten en weten we dat we altijd kunnen rekenen op een maatwerkoplossing die aansluit bij onze behoeften.' Alle gesproken referenten waren tevreden over de vormgeving van het voortraject van Schoevers.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma bij Schoevers werd als tevreden beoordeeld door de referenten. 'De opleiding wordt nauwkeurig afgestemd op onze wensen', meldde een referent. Daarnaast werd aangegeven dat Schoevers een deel van de administratie voor zich neemt: 'We melden de deelnemers aan en zij regelen de rest. Via de e-portal verloopt de administratie soepel en Schoevers houdt ons goed op de hoogte van belangrijke updates.'

De financiële zijde van de opleiding werd ook als duidelijk ervaren door de referenten: 'De offertes zijn duidelijk en volledig gespecificeerd, inclusief kosten zoals reistijd van de trainer.' Ook denkt Schoevers met hun opdrachtgevers mee: 'De maatwerkoplossingen sluiten goed aan bij onze doelen, vooral voor oudere deelnemers die geen examen wensen maar praktijkgerichte training willen.' Wanneer er nieuwe trends of noodzakelijke updates waren, informeerde Schoevers ons tijdig, wat de kwaliteit van de trainingen waarborgt, deelde een referent. Al met al waren de referenten positief over de flexibiliteit, het meedenken en de uitvoering van Schoevers.

Uitvoering

De wijze waarop Schoevers de diverse maatwerktrajecten heeft uitgevoerd, heeft bij alle referenten tot tevredenheid geleid. 'Wij hebben veel meegedacht over de inhoud en Schoevers heeft dit verder uitgewerkt als opleider,' merkte een respondent op. De balans tussen praktijk en theorie werd bijzonder gewaardeerd: 'We hebben een fijne combinatie van praktijk en theorie, dat past hier goed,' aldus een tevreden respondent. De praktijkvoorbeelden, die vooraf worden verzameld en tijdens de trainingen behandeld worden, zorgen voor een hoge mate van toepasbaarheid in de functies van de deelnemers.

Daarnaast werd er tussentijds geëvalueerd om waar nodig de training aan te passen aan de behoeften van de groep. 'Bij de laatste training moesten we van tevoren een casus aanleveren en tussendoor werd er contact gehouden over eventuele aanpassingen,' werd opgemerkt. Dit zorgde ervoor dat de opleiding flexibel en afgestemd bleef op het niveau van de groep. 'De opleiding was in eerste instantie te hoog gegrepen, maar werd meteen aangepast naar het juiste niveau,' deelde een andere referent. In het algemeen beoordeelden de referenten de uitvoering van de trainingen als professioneel en goed georganiseerd, met actueel lesmateriaal en sterke focus op praktijk.

Opleiders

De opleiders van Schoevers worden door de respondenten als zeer deskundig en betrokken ervaren: 'De trainers zijn heel goed en weten waar ze het over hebben,' aldus een referent. Vooral de praktijkvoorbeelden en de manier waarop de trainers inspelen op de behoeften van de groep worden gewaardeerd. 'Hij wist heel veel praktijkvoorbeelden te geven, dat was erg fijn,' deelde een referent. Onder de referenten was er sprake van vaste en wisselende docenten voor de opleidingen. Beide zijn goed ontvangen door de referenten. 'We hebben één vaste trainer, maar bij de andere opleiding wisselt dit.' Het vaste contact met één specifieke trainer zorgt bovendien voor continuïteit, terwijl de afwisseling bij andere trainingen zorgt voor diversiteit in expertise vertelde een respondent. Daarnaast werd de ondersteuning via het studentenportaal als een grote meerwaarde gezien. 'Het studentenportaal is erg handig, we kunnen daar alles zien en vragen stellen,' aldus een deelnemer. In het algemeen zijn de trainers zeer meedenkend en krijgen ze positieve feedback van de deelnemers, wat bijdraagt aan de blijvende samenwerking. Verder is het vertrouwen in de kwaliteit van de trainingen is groot: 'De trainer merkt intuïtief wanneer er passie of een dip in de energie is en speelt daar goed op in.' 'De feedback van de deelnemers is altijd positief en Schoevers faciliteert alles heel goed,' concludeerde een zeer tevreden respondent.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Schoevers werd positief ontvangen: 'Het materiaal is heel up-to-date en wordt goed afgestemd,' aldus een referent. De combinatie van fysieke boeken en een online leeromgeving bood deelnemers flexibiliteit. Een referent die neutraal scoorde, gaf aan dat er soms voorkeur is voor meer Engelstalig materiaal in de internationale bedrijven: 'Het materiaal is alleen in het Nederlands beschikbaar, maar het zou ook in het Engels gewenst zijn.' De fysieke mappen en hand-outs werden veel gebruikt: 'We maken veel gebruik van de hand-outs als naslagwerk,' zei een andere referent. Hoewel het fysieke materiaal in sommige gevallen als beperkt werd ervaren, werd dit gecompenseerd door interactieve lessen en de online omgeving. 'Presentaties en interacties in de les zijn goed verzorgd,' deelde een deelnemer. Over het algemeen was de feedback over het lesmateriaal positief, al was er incidenteel sprake van een kleine logistieke vertraging. 'Soms komt een boek iets te laat binnen, maar dat is in al die jaren slechts enkele keer gebeurd,' aldus een referent. Over het algemeen waren de respondenten positief over het lesmateriaal en werd het materiaal ervaren als goed bijgehouden en actueel.

Natraject

Het natraject bij Schoevers werd over het algemeen als goed gestructureerd en communicatief sterk ervaren. 'Na de training is er altijd weer contact voor een evaluatie vanuit Schoevers,' merkte een deelnemer op. Er werd regelmatig geëvalueerd, zowel tijdens als na de opleiding, om te controleren of aanpassingen nodig waren en of de trainingsdoelen conform de verwachtingen en afspraken werden bereikt. 'Gedurende de leergang kijken we of het toch niet anders moet, want die duurt een jaar,' aldus een deelnemer. De administratieve afhandeling, zoals het verstrekken van certificaten, wordt volledig door Schoevers verzorgd. 'Bewijs van deelname en certificaten worden per post opgestuurd en wij delen ze uit,' vertelde een deelnemer die hier heel tevreden over was. Daarnaast was er altijd een jaarlijks gesprek om de voortgang te bespreken, met tussentijdse evaluatiemomenten indien nodig. 'Een keer per jaar hebben we een gesprek en anders tussendoor,' aldus een tevreden referent. Over het algemeen verloopt het natraject soepel en deelnemers kregen de kans om feedback te geven, wat tot nu toe voornamelijk positief is ontvangen.

Organisatie en Administratie

De administratie en organisatie van Schoevers werden over het algemeen als zeer flexibel en efficiënt ervaren. 'Als wij iets bedenken, schakelt Schoevers snel en regelen ze het binnen twee weken,' vertelde een tevreden deelnemer. De bereikbaarheid was uitstekend, met korte lijntjes en snel contact via zowel telefoon als e-mail. 'Ze zijn heel goed bereikbaar, vooral onze vaste contactpersoon,' merkte een referent op. Schoevers werd geprezen voor hun klantgerichte aanpak, waarbij ze snel inspeelde op onverwachte situaties, zoals bij een opleiding waar snel iemand extra kon worden toegevoegd. 'Ze zijn heel flexibel, een extra deelnemer kon toch nog meedoen met de opleiding, terwijl de groep al vol was.' De afspraken werden altijd nageleefd en de communicatie verliep soepel, met regelmatig telefonisch contact en updates per mail. 'Binnen 48 uur krijg je altijd een reactie,' vertelde een andere tevreden deelnemer. Hoewel er incidenteel kleine problemen zijn geweest, zoals een trainer die op de verkeerde locatie stond, worden dergelijke zaken meestal snel opgepakt. 'Dit is toen bij Schoevers gemeld en hoewel het lastig was om iemand te pakken te krijgen, werd het opgelost,' werd opgemerkt. Een referent gaf een neutrale score, met de reden dat Schoevers meer had kunnen inspelen met nieuwe trainingen en ontwikkelingen die eventueel interessant waren voor de afnemer. Al met al heerste er tevredenheid over de flexibiliteit en het regelmatige contact.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Schoevers werd als zeer prettig en zorgvuldig ervaren. 'We hebben een heel goede en zorgvuldige relatie, ze nemen altijd het initiatief, merkte een tevreden opdrachtgever op. Het contact verliep voornamelijk via de accountmanager, die regelmatig updates en informatie over nieuwe ontwikkelingen deelde. 'We worden uitgenodigd voor infodagen met nieuwe ontwikkelingen en zijn er goed bij betrokken,' gaf een referent aan. Het proactieve karakter van de relatie werd gewaardeerd, hoewel er soms ruimte was voor meer frequente informatie. 'Ik zou proactief wat meer info willen delen, daar mag wel wat meer aan gedaan worden,' deelde een deelnemer die een neutrale score gaf. Het contact met Schoevers was daarnaast eenvoudig en snel te leggen, zowel telefonisch als via e-mail. 'Het is heel fijn dat het contact altijd telefonisch kan, dat vind ik prettig,' aldus een zeer tevreden referent. Over het algemeen blijft de relatie sterk en blijft Schoevers goed aangesloten op de behoeften van de klant. "Onze vaste contactpersoon probeert als relatiemanager altijd betrokken te blijven," werd opgemerkt, wat zorgde voor een positieve en duurzame samenwerking.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Schoevers werd over het algemeen als marktconform en passend ervaren. 'De prijs staat in verhouding tot de kwaliteit, ietsje boven conform, maar je weet dat je kwaliteit ervoor terugkrijgt,' aldus een tevreden referent. De deelnemers waren na afloop tevreden met zowel de inhoud als de resultaten van de trainingen. 'De opleiding is de prijs waard, alles is goed geregeld en de deelnemers zijn tevreden,' werd opgemerkt. Schoevers wordt gezien als een kwaliteitskenmerk, wat voor de respondenten de prijs rechtvaardigt. 'Schoevers staat voor kwaliteit, anders zouden we ook niet doorgaan,' zei een referent.

Hoewel een referent aangaf dat een staffelprijs gewenst zal zijn tijdens een langdurige samenwerking, werd de prijs in het algemeen als redelijk ervaren door deze referent, die een neutrale score gaf. 'We doen de in-company trainingen voor onze deelnemers en dit is een prima bedrag,' aldus een deelnemer. Verder was er weinig bezwaar over de kosten, vooral omdat Schoevers veel administratief werk uit handen nam. 'Ze nemen echt alles uit handen, dat vind ik wel wat waard,' concludeerde een tevreden referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Schoevers was positief, waarbij de kwaliteit van de trainingen en de sterke aansluiting op de wensen van de klant vaak werden benadrukt. 'Ze weten precies wat er speelt en blijven bij met wat nodig is in de markt voor organisaties,' aldus een tevreden respondent. De trainingen werden als actueel en goed doordacht ervaren, met een duidelijke focus op duurzaamheid en kwaliteit. 'Het proces is goed doordacht, de inhoud klopt en is actueel en het is een degelijk instituut,' merkte een respondent op. Hoewel Schoevers iets duurder werd bevonden, vonden referenten de kwaliteit van de opleidingen die ze kregen de investering waard. 'Ze zijn niet goedkoop, maar de kwaliteit maakt het de moeite waard,' aldus een tevreden referent. Het persoonlijke contact, vooral met de vaste accountmanager, werd sterk gewaardeerd: 'Het contact is heel goed, snel schakelen en altijd bereid om dingen te regelen.' Ook de oplossingsgerichtheid van Schoevers werd door meerdere referenten aangehaald. 'Ze reageren ontzettend snel en zoeken altijd naar een oplossing, binnen 15 minuten hadden we een antwoord dat het geregeld was,' deelde een referent enthousiast. Er waren slechts enkele kleine verbeterpunten, zoals af en toe een administratieve fout of de wens voor meer proactieve communicatie over trendgevoelige onderwerpen: 'Tussentijds delen van informatie kan beter, vooral bij onderwerpen die trendgevoelig zijn, zoals AI', gaf een respondent aan. Desondanks waren de referenten zeer tevreden en zouden Schoevers aanbevelen aan andere organisaties: 'Ik zou ze zeker aanbevelen, het is een goede opleiding en mooie referentie op je cv,' aldus een zeer tevreden referent.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open opleidingen van Schoevers namen in totaal tien referenten deel. Het voortraject bij Schoevers werd door de deelnemers als duidelijk en goed georganiseerd ervaren. De informatie over de opleidingen en de inschrijfprocedure ging vlot en zonder complicaties. 'De inschrijving ging snel en ik had van tevoren duidelijke informatie gekregen over wat de bedoeling was,' vertelde een referent. Voor sommige deelnemers was Schoevers een logische keuze vanwege de naamsbekendheid. 'Ik heb Schoevers gekozen vanwege hun goede reputatie en ze een van de besten zijn in dit vakgebied,' aldus een tevreden respondent. 'Schoevers staat goed aangeschreven in het bedrijfsleven' merkte een andere tevreden referent op.

Hoewel het voortraject over het algemeen soepel verliep, waren er enkele verbeterpunten. Eén deelnemer gaf aan dat er meer duidelijkheid had mogen zijn over de lesstof: 'Van tevoren had beter aangegeven moeten worden dat de lesstof doorgenomen moest worden.' Een ander merkte op dat de flexibiliteit in het begin goed leek, maar dat dit na het intakegesprek tegenviel: 'Flexibiliteit was tot aan de overeenkomst goed, maar daarna bleek het grootste deel van de training online te zijn in plaats van op locatie.' Al met al wordt het voortraject bij Schoevers als professioneel en klantgericht ervaren, waarbij de informatievoorziening en ondersteuning over het algemeen naar wens werd uitgevoerd.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma bij Schoevers werd als duidelijk en goed gestructureerd ervaren. 'Het was allemaal heel duidelijk. We hadden boeken per module, maar ook presentaties, die altijd met ons werden gedeeld,' aldus een deelnemer. 'Via het account van Schoevers staat een planning met de materialen, wat ons goed informeerde over de leerdoelen,' merkte een tevreden respondent op. De docenten speelden een belangrijke rol in het succes van het opleidingsprogramma. 'De leraren waren heel goed en stelden hoge eisen, het waren docenten van hoog niveau.' Hoewel het programma over het algemeen positief werd ontvangen, had een enkele referent opmerkingen over de indeling van de modules, doordat de doelgroep niet goed aansloot, wat de lesstof moeilijker maakte. 'De lesstof ging voor mij te snel vanwege andere vaktermen, voornamelijk juridisch terwijl ik voor bedrijfskunde voor secretaresses kwam. Na dit aangegeven te hebben, heeft Schoevers hier na de tweede les rekening mee gehouden.' Financieel gezien werd er duidelijk gecommuniceerd over de kosten en was alles goed gespecificeerd. 'De financiën waren goed op orde en Schoevers liet duidelijk weten hoe alles in zijn werk ging,' aldus een referent. Het opleidingsprogramma bij Schoevers werd beschouwd als een veelzijdige en goed georganiseerde leerervaring, met ruimte voor persoonlijke invulling en aanpassingen waar nodig.

Uitvoering

De uitvoering van de open opleidingen bij Schoevers werd over het algemeen als goed ervaren. Meerdere referenten waren zeer tevreden door de sterke focus op de praktijk en de toepassing daarvan in de werkomgeving: 'De opleiding was heel praktijkgericht, echt iets wat ik heb kunnen gebruiken in het bedrijfsleven,' vertelde een respondent. Daarnaast werden casussen uit het boek in de lessen geïntegreerd, waarbij de trainers actief inspeelden op vragen van de deelnemers. 'De trainers namen echt de tijd en vroegen actief of er nog vragen waren,' merkte een deelnemer op. Ondanks de positieve ervaringen met de inhoud van de trainingen, was een referent die ontevreden was over de uitvoering: 'Er was een fout in de moduleplanning, waardoor ik drie maanden moest overslaan.'

De mogelijkheid om te evalueren hoe de modules verliepen werd als positief ervaren, maar sommige deelnemers gaven aan dat ze graag meer klassikaal contact hadden gehad. 'Ik moest zelf op zoek naar praktijkvoorbeelden, had liever wat meer klassikaal contact gehad,' vertelde een deelnemer. Ondanks deze opmerkingen was er waardering voor de flexibiliteit van de trainers om in te spelen op de behoeften van de groep. 'Waar we behoefte aan hadden, konden we inbrengen en daar werd meteen iets mee gedaan,' deelde een referent.

In het algemeen beoordeelden de referenten de uitvoering van de trainingen als professioneel en goed georganiseerd. De opleidingen werden volgens afspraak nagekomen en de praktijkvoorbeelden waren een grote meerwaarde.

Opleiders

De opleiders bij Schoevers worden door de deelnemers als zeer deskundig en ervaren beoordeeld. 'De trainers hadden veel kennis en ervaring op hun vakgebied, dat merkte je meteen.' De kennis werd niet alleen inhoudelijk overgebracht: 'Ze keken echt naar de persoonlijke situatie en pasten de lesstof aan op de werkomgeving,' vertelde een referent. Deze aanpak werd door meerdere respondenten gewaardeerd, vooral omdat de opleiders erin slaagden de groep op hetzelfde niveau te houden en iedereen de ruimte gaven om vragen te stellen. Bij de secretaresseopleiding werden hoge eisen gesteld, maar de ondersteunende begeleiding sloot daar goed op aan. 'De opleiders stelden hoge eisen, maar de support die werd geboden, was daarop afgestemd. Echt gericht op het beste resultaat,' aldus een tevreden respondent. Een referent merkte op dat er een verschil zat tussen de trainers tijdens de opleiding: 'De eerste trainer was matig, maar de tweede was echt goed,' deelde een deelnemer. Dit lag voornamelijk aan de manier van lesgeven, de respondent was meer tevreden over de opleiders die interactiever met de deelnemers omgingen tijdens de opleiding. De opleiders van Schoevers werden geprezen om hun kennis, ervaring en aanpassingsvermogen aan de behoeften van de deelnemers. 'Ik ben erg te spreken over de opleiders, ze wisten echt waar ze het over hadden,' concludeerde een deelnemer.

Trainingsmateriaal

Het lesmateriaal bij Schoevers werd over het algemeen als compleet en goed gestructureerd ervaren, met een goede combinatie van fysieke boeken en een online omgeving. 'De boeken werden tijdig ingestuurd en het lesmateriaal was altijd beschikbaar voordat ik moest beginnen,' merkte een deelnemer op. De fysieke boeken worden veel gebruikt en gewaardeerd, zowel tijdens de lessen, maar ook daarna als naslagwerk. 'Het is heel fijn om de boeken ook fysiek te hebben en ze als naslagwerk te kunnen gebruiken,' vertelde een referent. Daarnaast werden de presentaties en hand-outs na de lessen toegestuurd, wat een waardevolle aanvulling vormde op het lesmateriaal. 'Het was handig om de presentaties nog even door te nemen na de les,' gaf een respondent aan. De structuur van het lesmateriaal per module was duidelijk, hoewel er soms variaties waren in de kwaliteit van de teksten: 'Bij de laatste module was de stof echt van waarde, maar de eerste modules waren wat moeilijker te lezen.' 'Een module was ook verouderd, maar dit is wel opgepakt en aangepast tijdens de les,' deelde een referent die neutraal scoorde. Het lesmateriaal werd als veelzijdig en goed afgestemd op de doelen van de opleiding beschouwd, die goed aansloten op zowel de theorie en de praktijk in de opleiding.

Accommodatie

Niet alle referenten hebben gebruikt gemaakt van de accommodatie van Schoevers, omdat deze referenten de modules online volgde. De overige acht referenten die wel gebruikt hebben gemaakt van de accommodatie, waren tevreden en vonden dit goed geregeld. Echter zat er wel een verschil in toegankelijkheid van de locaties van de opleidingen: 'De eerste locatie was oké, maar de tweede was beter en makkelijker bereikbaar,' aldus een referent. Wat betreft de faciliteiten is er over het algemeen tevredenheid, met goed verzorgde voorzieningen: 'De faciliteiten waren op orde en de lunch en koffie waren goed verzorgd,' deelde een respondent. Een respondent merkte wel op dat bij een module de ruimte vrij klein was en de lunch beperkter: 'De ruimte was klein en de lunch beperkt bij de eerste module, maar daarna was het anders geregeld.' De accommodatie werd als goed geregeld ervaren, met voldoende voorzieningen en een acceptabele bereikbaarheid, hoewel er ruimte is voor verbetering in de variatie van locaties.

Natraject

De meeste referenten waren tevreden over het natraject van Schoevers, waarbij de opleidingsdoelen waren behaald en de evaluaties over het algemeen positief waren. 'De opleidingsdoelen zijn zeker behaald en de opleiding was super leerzaam, vooral de praktijkvoorbeelden waren heel behulpzaam,' vertelde een deelnemer. Na het afronden van de modules kregen de deelnemers een diploma of certificaat. 'Ik heb 9 modules gevolgd, en aan het einde van elke module was er een opdracht of examen, waarvan de resultaten altijd tijdig werden gedeeld,' aldus een referent.

Hoewel de evaluaties na afloop via e-mail werden verstuurd, gaven sommige deelnemers aan dat ze niet altijd zelf de evaluatie hebben ingevuld. 'Er was een evaluatie via de mail, maar ik heb deze zelf niet gedaan,' vertelde een deelnemer. Voor anderen was er wel een persoonlijke benadering. 'Na de opleiding werd ik nog gebeld en gemaïld voor een eindevaluatie, waarin ik eerlijk heb aangegeven hoe ik het heb ervaren,' deelde een referent.

Er waren echter ook deelnemers die aangaven dat er na de afronding van de opleiding geen contact meer was met Schoevers, wat hen teleurstelde. 'Na de afronding was er geen contact meer, behalve toen ik zelf contact opnam om een klacht door te geven,' zei een respondent die een neutrale score gaf. Ondanks het ontbreken van een uitgebreid natraject, waren de meeste deelnemers tevreden met het resultaat. 'Het diploma werd snel ontvangen en ik ben verder tevreden over het traject,' aldus een deelnemer.

In het algemeen lijkt het natraject goed georganiseerd, met tijdige evaluaties en het behalen van de gestelde doelen, hoewel sommige deelnemers meer behoefte hadden aan een nabespreking en persoonlijke terugkoppeling.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie bij Schoevers werden door de referenten als goed en efficiënt ervaren. 'Altijd werden de afspraken nagekomen, alles liep gewoon goed,' merkte een tevreden deelnemer op. De snelle bereikbaarheid en het vlotte handelen op verzoeken werden eveneens gewaardeerd.

'Schoevers is heel goed bereikbaar en handelt snel op verzoeken, ik had een vast contactpersoon in de organisatie,' aldus een referent. Deze persoonlijke benadering zorgde ervoor dat eventuele wijzigingen soepel werden doorgevoerd, zoals het omzetten van lessen van locatie naar virtueel. 'Ik heb één keer gebeld over een factuur omdat we van locatie naar virtueel gingen, en dat werd meteen geregeld,' vertelde een deelnemer.

Hoewel de meeste deelnemers tevreden zijn met de administratieve afhandeling, was er een opmerking over een terugkerend probleem: 'Klachten werden altijd opgelost, maar soms bleef hetzelfde probleem zich voordoen met het inplannen van data zonder verbetering,' deelde een neutrale deelnemer.

Ondanks deze opmerking, waren andere referenten tevreden over het algehele verloop van de organisatie. 'Er werd altijd goed contact onderhouden via de telefoon en nieuwsbrieven, en wijzigingen werden in overleg netjes verplaatst,' aldus een referent. De snelle afhandeling van administratieve zaken, zoals het ontvangen van diploma's, werd ook positief opgemerkt. 'Ik had echt heel snel mijn diploma binnen,' vertelde een deelnemer. Er was een grote tevredenheid onder de respondenten over de samenwerking, met duidelijke communicatie en een goede afhandeling van administratieve zaken.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Schoevers wordt over het algemeen als goed ervaren, hoewel er ruimte is voor verbetering op bepaalde vlakken. 'Schoevers was altijd goed bereikbaar en stuurde regelmatig een nieuwsbrief,' vertelde een deelnemer. Voor de meeste deelnemers was er een vast contactpersoon, wat de communicatie soepel maakte. 'Ik had een vaste contactpersoon, en als die er niet was, werd ik snel door iemand anders benaderd. Het ging heel snel en goed,' merkte een referent op. Deze continuïteit in contact zorgde ervoor dat vragen en verzoeken snel werden afgehandeld, en de terugkoppeling was altijd netjes geregeld.

Toch waren er ook enkele deelnemers die het contact wat actiever hadden gewenst. 'Ze hielden me via de mail op de hoogte van ontwikkelingen, maar ze hadden wel wat actiever mogen zijn,' gaven twee respondenten aan die een neutrale score gaven. Dit gold vooral voor deelnemers zonder vast contactpersoon, die zelf vaak het initiatief moesten nemen. 'Ik had geen vaste contactpersoon en moest zelf heel veel bellen. Ze zijn altijd beleefd, maar er had meer uitgehaald kunnen worden.'

Er waren ook suggesties voor meer proactief relatiebeheer: 'Er zijn nog zoveel mooie modules die aansluiten op de opleidingen, daar hadden ze me over kunnen informeren, maar dat is niet gebeurd,' deelde een referent. Hoewel het contact goed werd onderhouden, lijkt er ruimte te zijn voor Schoevers om meer uit het relatiebeheer te halen door actiever te informeren en te anticiperen op de behoeften van de klant om het meeste uit de samenwerking te halen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen bij Schoevers waren verdeeld, hoewel de meeste deelnemers het met elkaar eens zijn dat de prijs marktconform is en de kwaliteit hoog. 'De prijs was marktconform, en ik heb er niets op aan te merken. Het was een normale prijs die ik voor de opleiding heb betaald,' merkte een referent op. De kwaliteit van de opleiding wordt over het algemeen goed gewaardeerd, en velen geven aan dat de investering het waard was. 'Het was heel erg prijzig, maar voor de kwaliteit van de opleiding vond ik het wel waard,' vertelde een tevreden deelnemer.

Er zijn echter ook deelnemers die de prijs als te hoog ervaren, vooral in verhouding tot de duur van de opleiding. 'Ik vond het echt te duur voor de opleiding,' melde een neutrale referent. Een ander voegde toe: 'Voor een jaar betalen we 15.000 euro, en dat vond ik niet in verhouding', aldus een ontevreden respondent. Toch gaven ze aan dat ze bewust voor Schoevers hadden gekozen vanwege de goede reputatie.

Enkele deelnemers hadden het geluk om van kortingen te profiteren, wat hun ervaring verbeterde. 'Ik had mazzel, want ik kreeg korting omdat Schoevers zoveel jaar bestond,' merkte een deelnemer op. Anderen gaven aan dat ze de prijs lastig vonden te rechtvaardigen, maar uiteindelijk blij waren dat ze de opleiding hadden gevolgd: 'Het was duur, maar ik ben blij dat ik het gedaan heb,' vertelde een deelnemer. Al met al wordt de prijs-kwaliteitverhouding bij Schoevers als overwegend goed ervaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De samenwerking met Schoevers en de kwaliteit van de opleidingen worden over het algemeen als zeer goed ervaren. De praktijkgerichtheid en professionele aanpak werden geprezen: 'De theorie was sterk gebaseerd op de praktijk, en ik voelde me voldaan na de opleiding,' aldus een deelnemer. Het brede aanbod van opleidingen is een sterke kant van Schoevers, waardoor er voor iedereen iets te vinden is. 'Ze hebben heel veel te bieden, voor iedereen is er iets.' De communicatie en bereikbaarheid zijn sterk, hoewel er opmerkingen waren over enkele verouderde teksten en problemen bij het inplannen van examens. Ondanks deze kleine punten blijven deelnemers tevreden met de ondersteuning en begeleiding. 'Ze denken met je mee en staan echt voor de klant,' aldus een tevreden referent. De meeste deelnemers zouden Schoevers zeker aanbevelen vanwege het sterke opleidingsaanbod en de praktijkgerichte benadering.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Schoevers opleidingen op 26-11-2024.

Algemeen

Schoevers Opleidingen is al meer dan een eeuw een begrip in het opleiden van professionals. Met een aanbod van ruim 150 opleidingen op MBO- en HBO(+)-niveau, zowel voltijd als deeltijd, biedt Schoevers een breed scala aan mogelijkheden. Daarnaast verzorgt de organisatie korte trainingen en e-learnings, specifiek gericht op managementondersteuning. De lessen sluiten naadloos aan op de dagelijkse werkpraktijk, waardoor studenten het geleerde direct kunnen toepassen. Een uniek kenmerk van Schoevers is de baangarantie bij veel opleidingen, zowel tijdens als na de studie. Dit toont de sterke verbinding tussen het onderwijsaanbod en de arbeidsmarkt. Naast algemene opleidingen biedt Schoevers specialisaties aan, afgestemd op verschillende carrièrefases en gericht op het ontwikkelen van specifieke kennis en vaardigheden. Bij dit gesprek waren Melanie Cato (kwaliteitsmanager), Dianne van de Rijt (accountmanager) en Martin van der Groep (directeur) aanwezig.

Kwaliteit

Bij Schoevers staat kwaliteit centraal. De docenten en trainers zijn niet alleen vakinhoudelijke experts, maar brengen ook jarenlange praktijkervaring en uitstekende didactische vaardigheden mee. Er wordt zorgvuldig gekeken naar welke professional het beste aansluit bij de specifieke behoeften van een klant, opleiding of doelgroep. Deze maatwerkbenadering garandeert dat de inhoud perfect aansluit bij de verwachtingen en uitdagingen van de deelnemers. Wat de referenten, zo blijkt uit het Cedeo-onderzoek, waarderen is dat de docenten zelf uit het vakgebied komen en een sterke affiniteit hebben met de praktijk en de doelgroep. Hoewel velen al lange tijd aan de organisatie verbonden zijn, wordt actuele praktijkervaring gezien als een vereiste om kwaliteit te waarborgen. Hierdoor blijven de lessen relevant en toepasbaar in een dynamische arbeidsmarkt. Daarnaast opereert Schoevers binnen een nichemarkt: de managementondersteunende professionals die zich ontwikkelen van dienstbaar naar dienstverlenend. Om deze transitie te ondersteunen, werkt Schoevers samen met gespecialiseerde partners, waaronder brancheverenigingen en associate partners. Deze samenwerkingen versterken het aanbod en zorgen ervoor dat deelnemers niet alleen vakinhoudelijk groeien, maar ook strategisch en persoonlijk. Schoevers' focus op praktijkgericht leren en maatwerk zorgt ervoor dat studenten en organisaties vertrouwen op een opleider die meer biedt dan onderwijs alleen. Schoevers wordt gezien als een partner in professionele ontwikkeling.

Continuïteit

Schoevers speelt actief in op de snel veranderende eisen van de markt en het vakgebied. De focus voor de komende periode ligt op verdere innovatieve productontwikkeling om het leerproces te ondersteunen. Tegelijkertijd richt Schoevers zich op nieuwe specialisaties die aansluiten bij de actuele behoeften, zoals op het gebied van virtual assistance en digitale transformatie. Het doel blijft ongewijzigd: het leveren van resultaatgerichte en praktijkgerichte ondersteuning die direct toepasbaar is. Om in te spelen op de veranderende arbeidsmarkt, breidt Schoevers het portfolio zowel inhoudelijk als qua vorm uit. Naast traditionele opleidingen biedt het korte, flexibele trajecten aan, zoals workshops en kortlopende trainingen. Deze sluiten aan bij de behoefte aan snelle kennisontwikkeling zonder lange tijdsinvestering. Schoevers blijft zich onderscheiden door haar nauwe samenwerking met de markt, waarbij actuele ontwikkelingen voortdurend worden vertaald naar vernieuwende opleidingsprogramma's. De kwaliteit blijft vooropstaan bij deze ontwikkelingen. Schoevers blijft de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken en marktfeedback nauwgezet monitoren om continuïteit en verbetering te waarborgen. Cedeo bevestigt dat de solide basis van Schoevers, in combinatie met de strategische focus op innovatie en kwaliteit, een duurzame toekomst garandeert.

Bedrijfsgerichtheid

Schoevers geniet binnen het vakgebied een uitstekende reputatie, ondersteund door een sterk en professioneel imago. Intern heerst een cultuur waarin de lat hoog ligt, wat consistent bijdraagt aan de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. In de afgelopen jaren heeft Schoevers zich proactief ingezet om een onderscheidende signatuur te ontwikkelen, waarmee het zijn positie verder heeft versterkt. Klanten waarderen Schoevers niet alleen om de inhoudelijke expertise en klantgerichtheid, maar ook om de professionaliteit die in alle aspecten van de dienstverlening naar voren komt. Bovendien wordt de naadloze vertaling van theorie naar praktijk vaak geprezen, een onderscheidend element dat de klanttevredenheid structureel verhoogt. De feedback uit het recente Cedeo-rapport wordt zorgvuldig geanalyseerd. Waar verbeterpunten naar voren komen, zal Schoevers niet aarzelen om te handelen om daarmee de kwaliteit en effectiviteit van de diensten verder te optimaliseren.

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