

Klanttevredenheidsonderzoek

Déhora Academy

06-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Déhora 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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
Voortraject②				50%	10%
Opleidingsprogramma		10%	10%	50%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal		10%		70%	20%
Accommodatie③				10%	
Natraject		20%		70%	10%
Organisatie en Administratie④			10%	10%	
Relatiebeheer⑤				10%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geen inzicht.
- ③ Negen referenten geen inzicht.
- ④ Acht referenten geen inzicht.
- ⑤ Negen referenten geen inzicht.
- ⑥ Tien referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek naar diverse maatwerktrainingen van Déhora Academy. Alle deelnemers zijn via hun werkgever in contact gekomen met dit instituut, en de intakeprocedure is ook door de werkgevers afgehandeld. Vier referenten hebben om deze reden geen score gegeven voor het voortraject. De andere zes geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is vormgegeven.

Een van de geïnterviewden vertelde: "Ik ben via mijn werkgever bij deze maatwerkopleiding terechtgekomen. Wij wilden als afdeling onze vaardigheden verbeteren, en zo kwam deze opleiding in beeld." Een andere referent merkte op: "Mijn leidinggevende heeft dit georganiseerd en mij en andere planners voor deze training aangemeld. Er is vooraf geen intakegesprek geweest."

Niet alle deelnemers waren goed geïnformeerd over wat zij van de opleiding konden verwachten. Een deelnemer zei: "Mijn leidinggevende heeft de training geregeld en ons eigenlijk onverwachts overvallen met deze opleidingskeuze. We hadden verwacht dat het programma er anders uit zou zien en dat het meer handvatten zou bieden voor het invoeren van gegevens in de computer." Een ander voegde hieraan toe: "Ik kreeg pas op de dag zelf verdere informatie."

Opleidingsprogramma

De meeste referenten hebben vooraf het opleidingsprogramma en de toegangscode tot het online trainingsportaal ontvangen en gaven aan dat dit geheel duidelijk was. Eén van de geïnterviewden, die deze informatie niet vooraf had ontvangen, gaf om die reden een neutrale score. Een andere referent kreeg pas laat toegang tot het portaal en het programma, waardoor zij maar kort de tijd had om haar opdracht af te ronden en vóór de start van de opleiding in te leveren. Hier was zij ontevreden over, al gaf ze aan niet te weten of dit kwam doordat haar werkgever die e-mailadressen van de deelnemers laat aan Déhora Academy had verstrekt, of dat de vertraging aan Déhora Academy zelf lag.

Uitvoering

De manier waarop Déhora Academy de verschillende maatwerkopleidingen heeft uitgevoerd, werd over het algemeen positief beoordeeld door de referenten. Zij waardeerden vooral de interactieve opzet en de goede sfeer. Een van hen zei hierover: "De uitvoering was goed, zeer interactief en echt gericht op onze vragen. Er werden meerdere casussen behandeld en ervaringen gedeeld. Ik kreeg vooraf opdrachten om uit te voeren en tijdens de lessen waren er zowel groeps- als individuele opdrachten. Wat diepgang betreft vond ik het voldoende, maar voor mij was het eigenlijk te makkelijk. Er zaten mensen met verschillende functieniveaus in de groep, maar ik vond dat niet storend, omdat ik anderen goed kon helpen."

Een andere geïnterviewde vulde aan: "Ik vond de opleiding heel leerzaam en de werksfeer prettig. Er waren zowel individuele opdrachten die werden besproken als gezamenlijke opdrachten. Alles sloot goed aan bij wat ik gewend was om te doen in mijn werk." Een derde referent was tevreden over de opleiding, maar had graag meer eigen inbreng gehad: "De opleiding was goed, maar er was iets te veel herhaling. Ik had liever de mogelijkheid gehad om eigen casussen in te dienen."

Meer verbeterpunten werden benoemd, vooral met betrekking tot de moeilijkheidsgraad en de aansluiting op individuele behoeften. Zo merkte een referent op: "Het programma had wat langer en uitgebreider gemogen. Ik heb zelf weinig ervaring, waardoor het voor mij behoorlijk pittig was. Bij bepaalde onderwerpen, zoals de bruto-netto berekening van de bezetting, had men meer stil mogen staan. Er was ook veel zelfstudie, maar ik vond de verdeling tussen zelfstudie en lesuren wel goed. Ik had graag de mogelijkheid gehad om eigen casussen in te brengen. De training was te algemeen, wat niet helemaal aansloot bij onze specifieke werksituatie. Meer maatwerk zou beter zijn geweest, al kwamen we er uiteindelijk wel uit."

Een referent voegde nog toe: "Soms zag ik door de bomen het bos niet meer bij de berekeningen, omdat die te onduidelijk waren. De rekenmethode verschilde van wat mij eerder was aangeleerd, wat voor onzekerheid zorgde. Uiteindelijk kreeg ik wel handvatten en tips die ik nuttig vond. De stof was echter te veel en ik had liever gezien dat alles stap voor stap was uitgelegd, vooral bij de berekeningen."

Opleiders

De geïnterviewden zijn overwegend enthousiast over de opleiders. Ze waarden vooral dat de meeste docenten veel ervaring hebben, vakkennis tonen en goed kunnen inspelen op vragen. Toch zijn er ook enkele aandachtspunten benoemd door de referenten.

Een van hen vertelde: "De trainster was erg enthousiast en wist veel. Ze speelde goed in op vragen en maakte soepel bruggetjes terug naar de stof. Toch was een van de lesdagen erg theoretisch, vooral in de middag, waardoor die dag intensief en minder afwisselend aanvoelde."

Een andere geïnterviewde merkte op: "Onze trainer leefde zich goed in en beantwoordde vragen duidelijk, soms met een grapje tussendoor. Hij was wel erg streng; eten en drinken tijdens de les was niet toegestaan, zelfs geen snoepje. Dat vond ik jammer." Deze striktheid werd door meerdere deelnemers niet als positief ervaren.

Een derde geïnterviewde zei: "De trainer legde de stof goed uit, maar omdat hij dit al jaren doet, gaat het soms wat snel. Voor iemand zoals ik, die al 30 jaar niet meer op school heeft gezeten, kan dat soms overweldigend zijn."

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat vaak uit een PowerPointpresentatie, een reader en toegang tot een online trainingsportaal. Een van de geïnterviewden zei: "Er was een online trainingsportaal waar de opdrachten en de reader per les te vinden waren. Alles was heel duidelijk gestructureerd."

Meerdere geïnterviewden gaven aan dat zij de voorkeur hadden voor een papieren reader. "De reader was online beschikbaar, maar uiteindelijk heb ik alles uitgeprint," vertelde een van hen. "Zo kon ik er aantekeningen op maken. Ik gebruik het ook nog regelmatig als naslagwerk. Vooral de samenvatting met alle termen is handig, en de tip over de website voor de arbeidstijdenwet was erg nuttig."

Voor een andere referent was het ontbreken van een papieren versie de reden om een neutrale score te geven, samen met het feit dat de inhoud niet volledig aansloot bij de werkwijze in de zorg.

Ook gaven de geïnterviewden aan behoefte te hebben aan meer oefenmateriaal. Een deelnemer legde uit: "Op een gegeven moment weet je de uitkomsten van de opgaven uit je hoofd. Het had me geholpen als er meer opgaven waren geweest om mee te oefenen en de stof beter onder de knie te krijgen."

Accommodatie

De meeste geïnterviewden geven geen score aan de accommodatie, omdat in hun situatie uitsluitend sprake is van in-house en/of online trainingen. Eén tevreden referent vertelde echter dat de locatie goed bereikbaar was en dat alles goed verzorgd was.

Natraject

De meeste geïnterviewden vinden dat Déhora Academy op een goede manier invulling geeft aan het natraject. Ze zijn hier bijna allemaal tevreden tot zeer tevreden over: "Ik voelde me goed voorbereid, heb feedback ontvangen en een certificaat gekregen. Ook is er een evaluatie geweest. Ik kan mezelf nu beter uitdrukken over de problemen en mogelijkheden in mijn werk, zowel naar medewerkers als naar managers."

Meerdere geïnterviewden spraken positief over de opgedane kennis en wat deze hen heeft opgeleverd: "De training heeft mij een basis gegeven waar ik tevreden mee ben, en ik heb nu meer kennis over het proces in brede zin."

Toch kwamen in enkele verhalen van de referenten ook verbeterpunten naar voren. De woorden 'stress' en 'tijdsgebrek' werden vaak genoemd, en meerdere geïnterviewden hebben het examen niet in één keer gehaald. Ook sommige referenten die wel in één keer geslaagd waren, benoemden tijdsgebrek tijdens het examen. Hieronder volgen enkele uitgebreide citaten ter toelichting.

"Ik heb het examen de eerste keer niet gehaald, maar de tweede keer wel. De eerste keer kwam ik tijd tekort, hoewel ik me goed voorbereid voelde. Bij de tweede keer kreeg ik extra tijd en een tip over waar ik het beste kon beginnen, wat het verschil maakte."

Een ander merkte op: "Ik vond het vervelend dat er veel strikvragen in de toets zaten, gecombineerd met een krap tijdsbestek. Bovendien was de inhoud van de toets niet toegespitst op mijn werkomgeving, waardoor ik echt even moest schakelen om mij daarin te verplaatsen. Uiteindelijk heb ik geen herkansing gedaan omdat ik er te veel stress van kreeg en het examen weinig toevoegde."

Ook een andere referent benoemde de tijdsdruk: "Ik vond het examen niet prettig en ervoer veel tijdsdruk en stress. Dit kwam deels door de opbouw van het examen: eerst een casus, gevolgd door vragen, waarbij je steeds terug moest scrollen. Ik mocht ook geen aantekeningen maken op papier, wat ik vervelend vond. Ik heb feedback gekregen na afloop en er was gelegenheid om vragen te stellen. Ik heb echter geen herexamen gedaan, mede door mijn faalangst."

Een andere geïnterviewde miste een nabespreking: "Ik heb het in één keer gehaald, maar ik kreeg niet te horen wat goed of fout was gegaan. Dat vond ik jammer. Ook vond ik dat we niet goed waren voorbereid op het examen. Bij een deel van de stof werd door de trainer gezegd dat we die niet hoefden te kennen, en vervolgens kwamen er toch vragen over op het examen."

Tot slot was een referent noch tevreden, noch ontevreden, en lichtte dit als volgt toe: "Ik had verwacht dat ik op korte termijn herexamen kon doen, maar dit duurde enkele maanden. Daardoor was de stof al wat weggezakt, en de communicatie hierover vond ik niet prettig. De training heeft me vooral 'veel stress' opgeleverd en ik vond deze oppervlakkig en weinig verdiepend. Wel heeft de opgedane kennis mijn manier van denken veranderd."

Organisatie en Administratie

Acht geïnterviewden hadden zelf geen bemoeienis met administratieve of organisatorische zaken; dit werd voor hen door hun leidinggevende afgehandeld. Eén referent was tevreden over de manier waarop Déhora Academy de organisatorische en administratieve taken uitvoerde: "Alles verliep goed." Een neutrale beoordeling van een andere geïnterviewde werd als volgt toegelicht: "De communicatie over mijn herexamen had beter gekund. Ik heb hier ook een klacht over ingediend. Het was netjes geweest als ik nog een bevestigingsmail had ontvangen. Aan de andere kant had ik ook niet expliciet laten merken dat ik daar prijs op stelde."

Relatiebeheer

De meeste geïnterviewden hebben geen vorm van relatiebeheer ervaren. Eén referent is echter tevreden over het contact met zijn opleider tijdens de vervolgopleiding, die hij heeft afgerond.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten gaven aan dat zij hier geen zicht op hadden en dat dit was geregeld door hun werkgever.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Déhora Academy blijkt een algemene tevredenheid onder de geïnterviewden. De opgedane kennis wordt zeer gewaardeerd, en de trainers worden ook als sterk punt genoemd. Een nuancering die een van de referenten maakt, vat goed samen hoe veel deelnemers de training hebben ervaren: "Hoewel ik meer inzicht heb gekregen en blij ben met de opgedane kennis, zou ik willen dat de training meer rekening hield met de doelgroep en het type werk dat wij doen. Ik had meer maatwerk verwacht. Met de doelgroep bedoel ik dat er verschillen zijn in opleidingsniveau en bijvoorbeeld leeftijd. Ik zou de opleiding aan anderen aanbevelen, maar wel met een kanttekening."

Een andere geïnterviewde gaf een neutrale score en lichtte dit als volgt toe: "Ik ben tevreden over de opleiding en de trainer. Het enige verbeterpunt ligt bij het gedoe rondom het examen. Hoewel ik mij niet negatief uitlaat over de opleiding naar anderen toe, zou ik zelf niet opnieuw deelnemen. Maar als anderen interesse hebben in de training, zou ik zeggen dat ze het vooral moeten doen."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	30%	50%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie					100%
Natraject		10%	30%	50%	10%
Organisatie en Administratie ②			20%	10%	30%
Relatiebeheer ③				10%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding ④			20%	20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geen inzicht.
- ③ Acht referenten geen inzicht.
- ④ Zes referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Déhora Academy hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van de tevreden referenten kent dit instituut via hun werkgever: "Ik heb de opleiding aangeboden gekregen via mijn werkgever. Andere planners hadden deze opleiding eerder al gevolgd, en daarom was het vanzelfsprekend om opnieuw bij dit instituut aan te kloppen." Andere tevreden geïnterviewden vertelden het volgende over hun beweegredenen om voor Déhora Academy te kiezen: "Bij het zoeken naar een opleiding heb ik naar een aantal opties gekeken. Ik heb contact opgenomen met het instituut en op basis van de informatie die ik kreeg, koos ik voor Déhora Academy. Deze opleiding begint namelijk bij de basis, en dat gaf voor mij de doorslag." Een ander vulde aan: "Ik heb via Google gezocht en hun opleiding kwam direct bovenaan de lijst te staan, met goede recensies. Ik heb met hen gebeld over de beschikbaarheid van plekken en ben uiteindelijk iets later gestart. De inschrijving verliep heel makkelijk en er was geen intakegesprek."

Een ontevreden referent onderbouwde zijn ervaring als volgt: "In opdracht van mijn werkgever heb ik een opleiding uitgezocht. Als je deze op Google intypt, kom je snel bij Déhora Academy terecht. Andere collega's hebben deze opleiding ook daar gevolgd. De inschrijving verliep soepel, maar wat me opviel was dat de communicatie erg traag verliep. Je krijgt wel een bevestiging van je aanmelding, maar verdere informatie wordt maar heel langzaam verstrekt."

Een geïnterviewde met een neutrale score merkte het volgende op: "Mijn werkgever heeft de inschrijving geregeld. Ik vind het wel een minpunt dat er niet is uitgelegd wat ik kon verwachten."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat door Déhora Academy wordt verstrekt, zijn de meeste referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het programma goed aansluit op hun wensen en leerbehoeften. In veel gevallen is de offerte door hun werkgever afgehandeld. De geïnterviewden vertelden: "Het opleidingsprogramma was overzichtelijk en duidelijk weergegeven op papier en per e-mail. Ik kreeg ook toegang tot de online omgeving."

Een referent die noch tevreden noch ontevreden was, merkte op: "Ik heb het lesmateriaal niet vooraf ontvangen, en toen ik het ontving, kwamen de omvang en hoeveelheid informatie wel als een verrassing."

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen door Déhora Academy wordt door de referenten positief beoordeeld. Een deelnemer noemde de opleiding "superleuk" en vond dat de duidelijke uitleg en de combinatie van huiswerk- en groepsopdrachten goed aansloten. Wel was het veel informatie om in korte tijd te verwerken, waardoor thuis verder oefenen nodig was.

Meerdere referenten gaven aan dat het programma zwaarder was dan verwacht. "Tijdens de tweede les vroeg ik me af of ik het wel zou kunnen bijbenen," zei een deelnemer, die toegaf tijd nodig te hebben om weer aan leren te wennen. De online lessen werden door haar als minder effectief ervaren. Een andere deelnemer vond het tempo te hoog en zou het programma liever over een langere periode hebben gevolgd vanwege de moeilijkheidsgraad.

De interactieve werkvormen, zoals presentaties en groepsopdrachten, werden daarentegen zeer gewaardeerd. "In de ochtend was er duidelijke uitleg en voldoende tijd om alles op te nemen," merkte een deelnemer op, hoewel de middagsessies soms gejaagd aanvoelden, vooral in combinatie met een middagdip. De groepsgrootte en de diversiteit van de deelnemers werden als prettig ervaren. Acht van de tien referenten spraken over de intensiteit, tijdsdruk en stress van het programma. Desondanks waren zij allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleiding.

Opleiders

Alle referenten zijn zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Déhora Academy worden ingezet; honderd procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden." De geïnterviewden benadrukten dat de trainers niet alleen professioneel en deskundig waren, maar ook echt de tijd namen voor de groep. Een deelnemer vertelde hoe "de trainer hartstikke aardig was en echt zijn stinkende best deed." Tijdens het middagprogramma nam hij bijvoorbeeld "de tijd om op de rem te trappen en met voorbeelden extra uitleg te geven," wat door de referent erg werd gewaardeerd. Ook de helderheid van de uitleg werd geprezen: "De uitleg was honderd procent duidelijk, en de trainer was heel vriendelijk. Ze nam de tijd om bij elke vraag stil te staan. Als er extra hulp nodig was, merkte ze dat op en gaf ze die hulp ook. Er was voldoende ruimte om vragen te stellen, en het voelde nooit alsof ze haast had om het programma af te krijgen," aldus een andere referent.

Daarnaast waardeerden de deelnemers de ontspannen sfeer tijdens de lessen. Eén referent vertelde dat de trainer "goed les gaf, met af en toe een grapje en veel praktijkvoorbeelden," wat het leren toegankelijker en minder formeel maakte. Soms ging de trainer wat snel door de stof heen, maar hij gaf zelf aan dat dit kwam door het beperkte aantal lesdagen.

Professionaliteit was een ander aspect waar de trainers hoog op scoorden. "De trainer hield zich aan de kaders en kwam altijd op tijd," vertelde een deelnemer. "Hij gaf duidelijke uitleg en als hij iets niet wist, gaf hij aan dat hij het zou uitzoeken en er later op terug zou komen."

Deze opmerkingen geven een duidelijk beeld van hoe de geïnterviewden de trainers van Déhora Academy ervaren: professioneel, behulpzaam, en betrokken bij het leerproces van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Déhora Academy wordt verschaft, wordt door alle ondervraagde deelnemers omschreven als "overzichtelijk" en "goed georganiseerd." Het materiaal is grotendeels digitaal en beschikbaar via een online leeromgeving. Een van de tevreden referenten legde uit dat "het trainingsmateriaal prima was en allemaal online beschikbaar. Er stonden voorbereidingsinstructies en allerlei presentatiesheets bij, die ik nu af en toe nog gebruik als naslagwerk."

Ook anderen waardeerden de overzichtelijkheid van het online materiaal. Een geïnterviewde merkte op dat "het online materiaal goed georganiseerd was" en dat ze naast de digitale bestanden ook praktische hulpmiddelen zoals een rekenmachine, pen en kladblok ontving. "Alles was makkelijk en overzichtelijk terug te vinden in het online portaal," aldus de geïnterviewde.

Hoewel het digitale materiaal goed werd ontvangen, gaf de helft van de referenten aan toch de voorkeur te hebben aan geprint materiaal. Voor deze geïnterviewden was het positief dat het materiaal via de online leeromgeving eenvoudig te printen is. Sommige referenten benoemden daarnaast enkele verbeterpunten. Zo zei een geïnterviewde: "Er was een online leeromgeving waar je alles kon lezen en terugvinden. Ik vond het prettig en overzichtelijk, maar ik heb wel documenten geprint omdat ik dat fijner vond. Alleen het oefenmateriaal vond ik wat beperkt."

Een andere referent noemde nog een aandachtspunt: "Het online portaal was makkelijk toegankelijk, en inloggen ging soepel. Maar ik vond het lastig om een specifiek hoofdstuk of de lesstof van een bepaalde dag terug te vinden. Een zoekfunctie zou dat makkelijker hebben gemaakt."

Accommodatie

De accommodaties die door Déhora Academy worden gebruikt, voldoen volledig aan de verwachtingen van de referenten. Alle geïnterviewden gaven aan zeer tevreden te zijn over de locaties. Ze prezen niet alleen de bereikbaarheid, maar ook de luxe en het comfort van de voorzieningen.

Eén referent merkte op dat de accommodatie "goed bereikbaar was; je stapt uit de auto en binnen drie minuten sta je binnen." Het gebouw maakte indruk door zijn chique uitstraling en de deelnemers waardeerden de onbeperkte koffie, thee en koekjes tijdens de pauzes. "De lunch was uitgebreid, soms zelfs te veel, waardoor je een middagdip kreeg," voegde deze deelnemer toe, "maar dan kwamen er weer zoetigheden om je op te peppen." Ook de duidelijke bewegwijzering en de prettige lokalen werden positief benoemd.

Een andere geïnterviewde vond de locatie "niet alleen goed bereikbaar, maar vooral heel luxe." Die luxe zat volgens hem in de details: "Koffie, thee, koekjes, een uitgebreide lunch en snacks tussendoor." De ruimtes waren bovendien ruim en comfortabel, wat bijdroeg aan de algehele ervaring. Kort maar krachtig beschreef een derde referent zijn indruk: "De accommodatie was goed en de catering was echt een 10; heel goed."

Natraject

Het natraject van de opleiding wordt door een deel van de geïnterviewden als tevreden tot zeer tevreden ervaren. De training eindigt met een examen, dat meestal nabesproken wordt met de referenten. Enkele tevreden reacties illustreren dit.

Een geïnterviewde beschreef hoe hij na vier dagen les het examen aflegde en een week later de uitslag met toelichting ontving. Ook was er een terugkomdag na zes weken. "De cursus heeft mij veel plezier en kennis gebracht, en ik ben nu bezig om dit in de praktijk om te zetten. Ik heb voldoende handvatten gekregen, en veel collega's op mijn werk kunnen mij ook helpen," aldus de referent.

Een andere geïnterviewde gaf aan het examen online en thuis te hebben gemaakt, wat ze prettig vond, hoewel ze wel onder tijdsdruk stond. "De uitslag kwam snel; ik heb het examen gehaald, en de opleiding heeft mij meer kennis gebracht. Ik voel mij nu echt een planner en kan mijzelf beter verwoorden naar zowel hoger- als lager geplaatste collega's."

Een derde deelnemer voelde zich voldoende voorbereid op het examen, maar vond de tijd krap: "Ik kon de tekst niet twee keer lezen. Er was ook een online bijeenkomst naderhand om te presenteren hoe je de kennis in de praktijk had gebracht, maar door de late opkomst had die bijeenkomst voor mij weinig waarde."

Het tijdsaspect werd vaker genoemd door de ontevreden en neutraal beoordelende geïnterviewden. Een ontevreden referent legde uit: "Ik voelde mij redelijk goed voorbereid, maar de tijd voor het examen was echt heel krap. Ik kreeg alleen een cijfer, zonder feedback of herkansingsmogelijkheid. Dit was wel een dure opleiding."

De geïnterviewden met een neutrale score hadden ook opmerkingen over de voorbereiding en het examenproces. Eén deelnemer noemde het grote verschil tussen het oefenexamen en het echte examen. Ze gaf aan liever wat meer begeleiding te hebben gehad en vond het minder professioneel om het examen thuis te moeten maken. Uiteindelijk haalde ze het examen pas bij de tweede poging. "De cursus heeft me veel inzicht gebracht; ik kan nu bruto-netto berekeningen maken en begrijp het vooruitplannen beter," zei ze, hoewel ze ook vond dat de opleiding beter zou kunnen aansluiten bij moderne roostervaardigheden.

Een andere geïnterviewde beschreef een technische complicatie tijdens het examen: "Ik werd uit het systeem gegooid door een internetstoring. Het duurde een tijd om weer in te loggen, en die tijd was ik gewoon kwijt. De ICT-afdeling had beter paraat moeten staan, en de tijdlimiet van het examen is krap gezien het aantal open vragen en rekenwerk. Wel vond ik het online examen handig, omdat ik mij thuis goed kon focussen."

Eén referent die het examen niet haalde, besloot af te zien van de herkansing vanwege de stress. "Sommige mensen kregen extra tijd vanwege bepaalde omstandigheden, en misschien had ik dat ook nodig gehad," gaf ze aan.

Organisatie en Administratie

Vier geïnterviewden hebben zelf geen bemoeienis gehad met administratieve of organisatorische zaken; dit werd door hun werkgever afgehandeld, of ze hadden er nauwelijks mee te maken. De overige referenten zijn grotendeels tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Déhora Academy de administratieve en organisatorische taken uitvoert. Een geïnterviewde gaf aan: "Ik heb de uitnodiging en de link op tijd ontvangen; alles was goed geregeld." Een ander lichtte toe: "Ik had één keer te maken met een administratief probleem. Dit hebben ze netjes gecorrigeerd."

De referenten met een neutrale score hadden echter enkele verbeterpunten. Zo vond een geïnterviewde dat "de communicatie naar buiten toe echt wat traag verloopt en wel sneller mag. Je krijgt heel laat een bevestiging of het programma doorgaat." Een ander gaf aan dat de bereikbaarheid te wensen overliet wanneer je uit de online omgeving werd gegooid. Ze voegde hieraan toe: "Er zat een fout in de planning van de terugkomdag; de datum was verkeerd, waardoor veel mensen niet meer konden komen." De referent waardeerde wel de opzet van de terugkomdag zelf, waarbij er ruimte was om een stukje te presenteren en vragen te stellen: "Dat vond ik erg fijn."

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten geeft aan geen vorm van relatiebeheer te ervaren, en men vindt dat prima. Twee geïnterviewden ontvangen echter nog steeds mailings en zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Déhora Academy informatie verstrekt over het opleidingsaanbod.

Prijs-kwaliteitverhouding

In alle gevallen is de opleiding door de werkgever betaald, waardoor de referenten niet altijd een mening hebben over de prijs-kwaliteitverhouding. De geïnterviewden die hier wel een mening over hebben, zijn deels tevreden en deels neutraal in hun beoordeling. Allen geven aan dat het een dure opleiding is, maar begrijpen ook dat de kosten deels worden gerechtvaardigd door de luxe van de accommodatie en de kwaliteit van de trainers.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten geven Déhora Academy een hoge score in hun eindoordeel en zijn allen positief tot zeer positief over de opleiding die zij bij dit instituut hebben gevolgd, hoewel sommige geïnterviewden ook enkele verbeterpunten hebben benoemd. De positieve sfeer en de inhoudelijke verdieping van de opleiding worden vaak als sterke punten genoemd. Eén deelnemer gaf aan dat de opleiding "echt een goede basis biedt die je nodig hebt," terwijl een ander benadrukte hoe deze specifiek hielp bij het begrijpen van "regels, wetgeving, verantwoordelijkheden en taken," wat essentieel is voor haar functie. De kleine groepsgrootte werd als zeer prettig ervaren; volgens een deelnemer is leren "altijd fijn en leuk, vooral in een kleine groep." Daarnaast waardeerden de deelnemers de betrokkenheid van de trainer, die met veel praktijkvoorbeelden de stof "heel interessant" maakte en inzicht gaf in "verschillende reacties op situaties."

Specifieke onderwerpen, zoals het berekenen van kosten en het beheren van bezetting, werden door meerdere deelnemers als leerzaam en verdiepend ervaren.

Hoewel de opleiding als pittig werd beschouwd, vonden de referenten de combinatie van praktijkvoorbeelden, theoretische verdieping en betrokken begeleiding waardevol en inspirerend. Ze zouden de opleiding dan ook zeker aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Déhora Academy op 06-12-2024.

Algemeen

Déhora Consultancy Group is sinds 1987 wereldwijd dé specialist op het gebied van workforce management, processen en cultuur en ondersteunt al meer dan 35 jaar vele organisaties die te maken hebben met complexe, onvoorspelbare, dynamische uitdagingen rond de factor 'tijd'. Déhora helpt organisaties om hun tijd-intelligentie te vergroten met een aanpak op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De specialisten van Déhora zijn bekend met het werkveld en zijn mede door hun ervaring in staat om toegevoegde waarde te leveren aan bedrijven en organisaties die betere resultaten nastreven met betrekking tot de slim, gezond en effectief gebruiken van de factor tijd. Déhora is een internationaal opererende full-serviceorganisatie en is een strategische partner voor grote en middelgrote profit en non profit organisaties. Voor ontwikkelingstrajecten en beoordeling (assessment) van personeelsplanners, HR-medewerkers en managers kan men terecht bij de Déhora Academy. De maatwerk- en open opleidingen, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, bestaan uit (gecertificeerde) opleidingen, workshops, masterclasses en seminars rondom vele verschillende facetten van personeelsplanning.

Kwaliteit

De Déhora Learning Journey is één van de paradepaardjes van de Academy: professionals kunnen zich een leven lang blijven ontwikkelen met vakopleidingen, workshops, e-learnings en 'snacks'. Daarnaast biedt men in samenwerking met een Hogeschool ook een HBO-leergang aan. De meeste trainers zijn in vaste dienst en de interne lijnen zijn kort. Voor het bewaken van de kwaliteit houdt men uitvoerige evaluatiegesprekken met de klant en vullen de cursisten enquêtes in. De resultaten daarvan worden met de trainers besproken. De kwaliteit van de opleidingsactiviteiten wordt vooral bepaald door de trainers. Zij zijn bekend met het werkveld en beschikken over kwalitatieve didactische vaardigheden en veel inhoudelijke kennis. De website, opleidingengids en 'Plan!' vormen de basis voor marketing en promotie. Kennisnetwerk Plan! is opgericht voor en door planners. Deelnemers en hun collega's krijgen de mogelijkheid om bijeenkomsten, bedrijfsbezoeken en/of workshops bij te wonen.

Continuïteit

Door de samenwerking met de andere divisies in binnen- en buitenland, de voortdurende uitbreiding van het portfolio van de learning journey, is de orderportefeuille steeds goed gevuld en men richt zich op de ontwikkeling van nieuwe producten. Er zijn ontzettend veel mogelijkheden om de learning journey in te vullen, niet alleen klassikaal maar ook online. Het kan bestaan uit opleidingen, workshops, assessments, e-learning, kennissessies, het lezen van artikelen, persoonlijke begeleiding (workforce planning coach) en het bijwonen van webinars. Bij een learning journey hoort dat de deelnemer stappen zet buiten zijn comfortzone, fouten maakt en daarvan leert, zichzelf overstijgt en trots is op zijn groei. De learning journey van Déhora Academy is gebaseerd op bewezen didactische principes en kenmerkt zich door persoonlijk en effectief leren: De learning journey van een planning professional begint altijd met een plaatsbepaling en bewustwording: waar sta ik nu om van daaruit een plan te maken voor de volgende stap. De scan zegt iets over je omgeving, de testen zeggen iets over het niveau dat iemand aankan.

Op basis van de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de visie/strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gesignaleerde kansen en marktontwikkelingen plus de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Déhora is Nederlands grootste gespecialiseerde bureau voor Workforce Planning en heeft meer dan 35 jaar ervaring in het ondersteunen van meer dan 1500 organisaties. De expertise van het instituut wordt voortdurend gevoed door de praktijkervaring, de koppeling met wetenschappelijk onderzoek en het eigen research center. Deze koppeling leidt continu tot nieuwe inzichten en innovatieve diensten in het vakgebied. Van oudsher gericht op vaktrainingen, ziet Déhora dat de ontwikkeling van soft skills in de huidige tijd belangrijk zijn. Leren omgaan met weerstand vormt gevat in een aantal gedragstrainingen zijn daarom aan het portfolio toegevoegd. Naast het hoofdkantoor in Amsterdam heeft Déhora kantoren in Antwerpen, Warschau, Praag en Dubai en zijn er wereldwijd diverse partnerships. Het bureau wordt als een prominente samenwerkingspartner gezien.

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