

Klanttevredenheidsonderzoek

Boba Zorg BV

09-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Boba Zorg BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			20%	30%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②			10%	40%	40%
Natraject③		10%	20%	20%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén van de respondenten is niet op de trainingslocatie van BOBA geweest.
- ③ Vier respondenten geven aan dat er geen sprake is van een natraject.
- ④ Zes respondenten geven aan dat er niet aan relatiebeheer wordt gedaan.
- ⑤ Negen respondenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Ze vertellen dat het inplannen van een cursus goed georganiseerd is en volledig door de BOBA-academie (hierna BOBA genoemd) wordt geregeld. Wanneer de geplande data niet goed uitkomen, zijn ze flexibel. Eén van de geïnterviewden verklaart: "Je krijgt de planning verstuurd via de e-mail, ik vond het prettig. Het was goed georganiseerd." Een ander vult aan: "De data krijg je ruim van tevoren toegestuurd. Eén van de trainingen was op mijn vrije dag, deze kon ik makkelijk verplaatsen." Een respondent vertelt dat hij zich via de teamleider kon inschrijven: "Ik kon mij aanmelden via mijn teamleider. Deze heeft mij instructies gegeven en die heb ik gewoon gevolgd. Dat ging soepel." Een andere referent heeft een Webinar met BOBA georganiseerd: "Er was een vaste contactpersoon met wie wij via e-mail en telefonisch contact hadden. Voor het Webinar hebben we alles nog doorgenomen om te kijken of het naar wens was."

Opleidingsprogramma

Acht respondenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsprogramma. “Je krijgt een handleiding waarin staat waar je wanneer moet zijn en welke docent je krijgt”, vertelt een van de referenten. Ook is van tevoren duidelijk wat de trainingen inhouden. Een geïnterviewde zegt: “Het is duidelijk wat er allemaal in een training gaat gebeuren, dat is goed omschreven.” Het programma wordt als voldoende afwisselend ervaren, zowel wat betreft de onderwerpen als de vorm waarin ze worden gegeven. Enkele reacties zijn: “De trainingen zijn afwisselend online en fysiek,” en “Het zijn uiteenlopende trainingen. Sommige zijn interactief zoals het Autisme Belevingscircuit (ABC). Ook zijn er trainingen die meer over de theorie gaan. Ik vind die afwisseling prettig.” Twee van de referenten geven het opleidingsprogramma een score van drie. Dat komt met name omdat zij in het werkveld al langer werkzaam zijn en de training veel herhaling bevatte. Zoals een van hen het verwoordt: “Ik werk al langer in dit werkveld, voor mij was er veel herhaling.”

Uitvoering

Over de uitvoering komen alleen maar positieve reacties naar voren tijdens de interviews. De respondenten ervaren dat er voldoende afwisseling is tussen theorie en praktijk. Ook wordt de hoge mate van interactiviteit in de trainingen als positief ervaren. Eén van de respondenten zegt: “Ik heb me niet verveeld en ik verveel me redelijk snel.” Andere reacties zijn: “Het was een goede mix. Soms moest je theorie aanhoren en daarna weer opdrachten (samen) doen,” en “Online was het wel anders, maar ook daar waren ze goed in je bij de les houden. Soms moest je zelf informatie opzoeken of met elkaar in een virtuele ruimte overleggen.” De hoge mate van interactie komt ook naar voren wanneer respondenten vertellen over het Autisme Belevingscircuit (ABC): “In het ABC ervaar je een beetje hoe het is om autisme te hebben. Je moet bijvoorbeeld op een balansbal een puzzel oplossen terwijl je een mop vertelt en er achtergrondgeluiden worden afgespeeld. Zo leer je hoe je cliënt de wereld kan ervaren.” Een ander pluspunt aan de uitvoering is de ruimte om met elkaar in gesprek te gaan en ervaringen uit te wisselen. “Het was fijn. Je kunt een verdiepend gesprek aangaan over het behandelde onderwerp. Je kunt je ervaringen delen met klasgenoten en op basis daarvan ontstaan interessante gesprekken”, aldus een respondent.

Opleiders

Voor de opleiders is er (zeer) veel lof. De mate van kennis die zij hebben over autisme en hun ervaring in het werkveld wordt door de cursisten zeer gewaardeerd. Ook benoemen de geïnterviewden dat de opleiders enthousiast zijn en beschikken over voldoende didactische kwaliteiten. Zo worden zij onder meer getypeerd als: “Hele leuke docenten, ze konden de theorie levendig maken zodat ik het zelf kan toepassen in de praktijk. Ik kon vragen stellen als ik wilde, maar ze zeiden niet alles voor zodat ik zelf kon leren”, “Ze zijn erg gemotiveerd. Ik ben snel afgeleid, maar ze wisten mij bij de les te houden. Ik vind het prettig als iemand met voorbeelden werkt. Je merkt dat zij zelf uit het werkveld komen en kennis hebben van de doelgroep” en “Kundig, deskundig en heel praktisch. Het zijn boeiende sprekers.” De respondenten geven ook aan dat de docenten hen vertrouwen geven in hun eigen kwaliteiten en rekening houden met de verschillende niveaus in de groep. Eén respondent verklaart: “De docent vertelde ons dat wij het ook zouden kunnen en stelde ons gerust door verschillende niveaus van bekwaamheid uit te leggen.” Een ander vult aan: “Er werd regelmatig gecheckt of iedereen bekend was met de methode die werd benoemd en of alles duidelijk was.” Ook wordt door één geïnterviewde aangegeven dat de manier van uitleggen en spreken kalm en duidelijk is: “Het was een hele leuke en fijne spreker. Deze sprak kalm en duidelijk en paste goed bij de werkwijze van ons bedrijf.”

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten zijn tevreden met het trainingsmateriaal. Dit wordt als divers omschreven, afhankelijk van het soort cursus. Enkele citaten ter illustratie: “Er zijn veel interactieve educatieve materialen gebruikt, maar ook een flip-over, PowerPoint en readers” en “We hebben een quiz gemaakt en er zijn hand-outs uitgedeeld met casussen. Ook hebben we met links gewerkt naar sites waar belangrijke richtlijnen voor ons werkveld te vinden zijn.” Verder vertellen de geïnterviewden dat de docenten tijdens de cursussen ook boeken, podcasts en andere websites aanraadden voor verdieping van de stof. “De trainers gaven ook veel tips voor verdieping, zoals boeken over autisme, podcasts van andere coaches of links naar handige websites”, aldus een respondent. Degene die neutraal is meldt dat er weinig materiaal is gebruikt.

Accommodatie

Acht van de tien referenten zijn tevreden over de locatie. Ze geven aan dat het een goed bereikbare en rustige locatie is. Eén van hen zegt: “Gelukkig was de locatie goed te bereiken met het OV.” Een ander vult aan: “Het was als leeromgeving een prettige plek, je kon koffie en thee pakken als je dat wilde.” Ook is er voldoende materiaal aanwezig om de trainingen goed te laten verlopen. “Alle voorzieningen zijn aanwezig. Het zijn speciale lokalen met bijvoorbeeld een beamer. Je komt binnen in een geoliede machine, dat is heel prettig”, verklaart een geïnterviewde. Drie van de respondenten geven aan dat de locatie wel een eind rijden is. Zo verklaart één van hen: “Dordrecht is voor mij een eind rijden, maar sommige trainingen waren gelukkig online.” Eén van hen geeft om deze reden een score van drie: “Ik ben benieuwd of het ook centraler kan zodat ik niet zover hoeft te rijden.” Een opdrachtgever heeft geen zicht op de locatie en er ook geen feedback over ontvangen. Daarom onthoudt deze zich van een oordeel.

Natraject

Drie geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over het natraject. Eén van hen zegt: “We hebben na het webinar nog contact gehad. Hier hebben we de evaluaties van de deelnemers doorgenomen.” Een andere respondent vertelt: “Ze gaven aan dat je altijd vragen mocht stellen per e-mail of Teams. Toch ga je eerder naar je collega’s wanneer je vragen hebt.” Twee respondenten geven het natraject een drie score omdat er momenteel geen sprake is van een natraject, maar zij hier wel behoefte aan hebben. Eén van hen verklaart: “Waar ik behoefte aan heb nu ik wat langer werk, zijn tips over hoe je bepaalde thema’s bespreekt. Ik moet soms ook nog het boek erbij pakken.” Een ander zegt: “Je wordt verwezen naar de BOBA-programma’s, maar in de drukte pak je die er niet altijd bij. Ik zou een terugkomdag waarin wordt gevraagd hoe het gaat met de methodieken wel prettig vinden.” Eén referent geeft een score van twee voor het natraject: “Er is niet echt een terugkomdag, hier heb ik wel behoefte aan, want het is veel informatie en het werk is best solistisch.” Vier respondenten vinden dat er geen sprake is van een natraject en onthouden zich van een oordeel.

Organisatie en Administratie

“Vlot geregeld en autismevriendelijk (dus duidelijk)”, vertelt een tevreden referent. De organisatie en administratie verlopen (zeer) soepel, blijkt ook uit de andere gesprekken. Een aantal voorbeelden: “Ik kreeg al een maand voordat ik begon een e-mail met de planning en alle cursussen. Ook stond er aangegeven waar ik gratis kon parkeren” en “Het was heel duidelijk wanneer ik waar verwacht werd. Een keer is de tijd van een cursus vervroegd zodat ik niet in de file hoefde te staan.” Een ander positief punt dat wordt benoemd is de mate waarin BOBA bereikbaar is. Eén respondent zegt: “Als ik mensen nodig had, kon ik altijd e-mailen. Ze herhalen ook elke keer hoe zij te bereiken zijn.”

Relatiebeheer

Zes van de tien geïnterviewden geven aan dat zij geen actieve relatie met BOBA onderhouden. De overige vier geven aan tevreden te zijn. Het relatiebeheer vindt voornamelijk plaats via nieuwsbrieven of updates in speciale groepen die zijn aangemaakt in Microsoft Teams. Eén respondent zegt: “We krijgen nieuwsbrieven waarin soms een training wordt uitgelicht. Ook wordt hierin vermeld wanneer de BOBA-academie een dag organiseert met verschillende sprekers.” Een ander vult aan: “In een van de chats in Teams worden interessante trainingen gedeeld.” Eén van de cursisten vertelt dat hij op de hoogte werd gehouden door de trainers zelf wanneer er vacatures bij de academie zijn: “Toen er een vacature openstond, kreeg ik een e-mail van een van de trainers met de vraag of dit niet iets voor mij was. Dat vond ik erg tof.”

Prijs-kwaliteitsverhouding

Omdat de trainingen vanuit de werkgever worden aangeboden, hebben negen van de tien geïnterviewden geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding. Eén van de tien heeft met BOBA een Webinar georganiseerd en geeft aan zeer tevreden te zijn over de verhouding. Deze zegt: “Ik kan het vergelijken met andere partijen waarmee wij samenwerken. De prijzen zijn marktconform.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek tonen negen van de tien referenten zich (zeer) tevreden over de trainingen en samenwerking met BOBA. Vooral het Autisme Belevingscircuit wordt meermaals benoemd als een absoluut pluspunt. "Wat ik niet zal vergeten is het Autisme Belevingscircuit. Je kwam op een gegeven moment niet meer vooruit omdat je het echt niet kan of niet snapt. Ik vind het heel creatief dat ze het op zo'n manier in een scholing hebben verwerkt", aldus een tevreden respondent. Ook worden de docenten als een meerwaarde ervaren in de kwaliteit van de opleidingen. Eén van de referenten vertelt: "Ze zijn heel professioneel, ze zijn duidelijk en rustig sprekend en zelf ook autismecoach." Een ander vult aan: "De sfeer is fijn. Ik voelde me prettig in de groep en bij de trainers en durfde elke vraag te stellen." Eén referent geeft een neutrale score voor de algemene tevredenheid. Hij verklaart: "Ik zou toch een nazorgtraject willen hebben. Je krijgt veel informatie in één keer, een opfriscursus zou voor mij wenselijk zijn." Ook andere referenten geven aan dat dit een verbeterpunt zou kunnen zijn. "Misschien is een terugkomdag wel prettig," aldus een geïnterviewde. Tot slot raden alle respondenten BOBA van harte aan, aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Boba Zorg BV op 09-12-2024.

Algemeen

BOBA verleent op maat gemaakte zorg aan mensen met autisme. Het uitgangspunt daarbij is de kracht van de mensen zelf omdat iedereen eigen talenten en mogelijkheden heeft. Gezamenlijk werkt men aan praktische houvast en meer vertrouwen. Binnen de Academie ondersteunt BOBA de zorgprofessionals bij het groeien in hun loopbaan. Daarnaast biedt men cursussen, incompany's en podcast voor externen en voor iedereen die samenleeft en/of samenwerkt met mensen met autisme. Coaching, passend onderwijs en GGZ zijn de drie pijlers waar de totale dienstverlening op is gestoeld.

Kwaliteit

BOBA werkt met opleiders die in vaste dienst zijn. Centraal in het trainingsaanbod staan de cursussen Autisme Centraal Methodiek en Autisme Belevings Circuit. Nieuwe relevante inzichten worden bij BOBA-trainingen ingebracht waardoor deze verder evolueren op basis van de meest actuele informatie. Trainers krijgen eveneens eigen ontwikkeltijd en ruimte zodat de thema's nog betere aansluiting vinden bij de zorgbehoefte van de cliënt. Jaarlijks stelt de BOBA Academie voor alle uitvoerenden binnen het primaire proces een programma samen waarbinnen onder meer de volgende titels worden aangeboden: een inwerkprogramma, de meldcode, een praktijkprogramma voor de SKJ-registratie (indien van toepassing) en zorgzaam omgaan met risico's en geven vorm aan de jaarlijkse studiedag. De trainers zijn eveneens nog zelf in het werkveld werkzaam, onder meer als coach. Evaluaties met de deelnemers, evenals evaluaties intern vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Intervisie en supervisie zorgen voor verankering.

Continuïteit

BOBA is een belangrijke schakel in het systeem van de cliënt, onder meer in het contact met zijn of haar directe omgeving en de zorgprofessionele.

Ten behoeve van de herregistratie voor het SKJ heeft men intern zorgvuldig gekeken naar wat er enerzijds nodig is en anderzijds wenselijk is. Intervisie vormt een belangrijke pijler om door te ontwikkelen. Via de Academie geeft men daarbij begeleide intervisie aan teams.

Ook biedt men aan de trainers de mogelijkheid om bij elkaars cursussen aanwezig te zijn zodat de totale dienstverlening nog beter aansluit op de behoeften in het werkveld.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BOBA Academie voor de komende periode bij trainingen met een open inschrijving, voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De deelnemers die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen vooral de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de docenten. Er wordt goed ingezoomd op de praktijk van alle dag waarbij de issues van de cliënten centraal staan. Daarnaast bevatten de trainingen een hoge mate aan interactiviteit waardoor de transfer van theorie naar praktijk vloeiend verloopt. Als belangrijkste tip geeft men nog mee dat borging van het geleerde wenselijk is en dat men daar behoefte aan heeft.

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