

Klanttevredenheidsonderzoek

SOMA Bedrijfsopleidingen

06-06-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOMA Bedrijfsopleidingen 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				80%	20%
Opleidingsprogramma			20%	60%	20%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			10%	90%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van SOMA. De meeste van hen hebben al een lange relatie met SOMA en hun tevredenheid over eerdere trajecten is de reden om opnieuw met hen in zee te gaan. Aan het voortraject van de maatwerktrajecten van SOMA wordt volgens deze referenten met zorg gewerkt. Alle betrokken opdrachtgevers zijn unaniem positief over de werkwijze en ervaren de samenwerking als persoonlijk, flexibel en doelgericht. De lijnen zijn kort en er wordt actief meegedacht over inhoud, vorm en planning. "We hebben vaak een idee en SOMA vertaalt dat vervolgens naar een concreet voorstel dat echt past bij onze situatie," aldus een tevreden opdrachtgever. Een maatwerktraject start vaak met een intake of gesprek waarbij de leerdoelen, doelgroep en praktische wensen worden afgestemd. Dit zorgt voor helderheid en voorkomt verrassingen tijdens de uitvoering. De communicatie in het voortraject verloopt vlot via mail, telefoon en persoonlijke gesprekken. Hierdoor voelen opdrachtgevers zich goed ondersteund vanaf het allereerste contactmoment.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van SOMA wordt door de meeste opdrachtgevers als gestructureerd, overzichtelijk en professioneel ervaren. De leerdoelen zijn helder geformuleerd en worden vooraf gedeeld, wat zorgt voor duidelijke verwachtingen en een goede voorbereiding van de deelnemers. “De opzet was helder, de communicatie vooraf uitstekend - iedereen wist waar hij aan toe was,” aldus een tevreden opdrachtgever. Ook de financiële afspraken verlopen doorgaans soepel en transparant. Offertes worden vooraf besproken en de planning wordt tijdig afgestemd. SOMA houdt daarbij rekening met de wensen van de opdrachtgever en zorgt voor tijdige informatievoorziening. “Het hele traject - van planning tot facturatie - liep vlekkeloos en zonder verrassingen,” vertelt een andere referent. Twee referenten gaven een neutrale beoordeling, met als kanttekening dat er bij één offerte enkele onduidelijkheden waren, en bij een ander het offertetraject wat langer duurde dan gewenst.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrainingen door SOMA wordt door alle referenten als goed tot zeer goed ervaren. De aanpak is praktijk- en bedrijfsgericht, waardoor de inhoud direct aansluit bij de werkomgeving van de deelnemers. “We konden direct met de praktijk aan de slag, precies zoals we het in ons werk ook tegenkomen,” aldus een tevreden deelnemer. De combinatie van praktijkopdrachten en mondelinge uitleg maakt het leren toegankelijk en effectief. Deelnemers weten waar ze aan toe zijn en krijgen voldoende ruimte om te oefenen en vragen te stellen. Ook bij kortdurende trajecten wordt er veel uit de praktijk gehaald: “We zijn echt snel aan de slag gegaan, dat was erg leuk en nuttig”. Opdrachtgevers waarderen daarnaast dat SOMA kritisch is op de kwaliteit van de uitvoering. “Er is ook wel eens iemand gezakt. Dat laat zien dat ze hoge eisen stellen en het certificaat echt iets waard is,” aldus een referent. Wanneer er zich knelpunten voordoen, denkt SOMA actief mee. Deze flexibele, praktijkgerichte aanpak zorgt ervoor dat deelnemers het maximale uit de training halen en zich goed ondersteund voelen.

Opleiders

De trainers die SOMA inzet worden door opdrachtgevers en deelnemers gewaardeerd om hun vakinhoudelijke deskundigheid en hun praktijkgerichte aanpak. Ze weten de lesstof op een begrijpelijke manier over te brengen en houden daarbij rekening met de behoeften en het niveau van de groep. “De trainer wist de groep goed mee te nemen en stemde zijn uitleg af op wat wij nodig hadden,” aldus een referent. De begeleiding tijdens de trainingen wordt over het algemeen als prettig en toereikend ervaren. Er is ruimte voor vragen, extra uitleg en ondersteuning wanneer dat nodig is. De sfeer tussen trainer en deelnemers wordt vaak omschreven als open en collegiaal, wat bijdraagt aan een veilige leeromgeving. Een enkel aandachtspunt betrof de aanwezigheid van de trainer tijdens de training; in één geval liep de trainer regelmatig weg, wat bij sommige deelnemers tot verwarring leidde. Toch doet dit weinig af aan het positieve beeld. De inhoudelijke kennis van de trainers staat buiten kijf, en hun vermogen om praktijk en theorie te verbinden wordt breed gewaardeerd. Kortom, de trainers van SOMA worden gezien als vakkundig, betrokken en in staat om maatwerktrajecten tot een succes te maken.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat SOMA inzet bij de maatwerktrainingen wordt door de referenten positief beoordeeld. De materialen sluiten goed aan bij de inhoud van de training en ondersteunen het leerproces op een praktische en duidelijke manier. De informatie is overzichtelijk en goed toepasbaar in de praktijk. “Het materiaal sloot goed aan bij wat we deden tijdens de training,” aldus een referent. Voor vier referenten geldt dat zij hier zelf geen zicht op hadden, bijvoorbeeld omdat zij niet direct betrokken waren bij de uitvoering of omdat de deelnemers het materiaal zelfstandig gebruikten.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Het natraject van de maatwerktrainingen bij SOMA wordt door alle referenten als positief en waardevol ervaren. De leerdoelen die vooraf zijn vastgesteld, worden in de praktijk gehaald, en deelnemers geven aan tevreden te zijn over wat zij geleerd hebben. De opgedane kennis en vaardigheden sluiten goed aan op de werkvloer en zijn direct toepasbaar in de praktijk. “Je merkt dat medewerkers het geleerde meteen kunnen inzetten. Dat maakt de training echt effectief,” aldus een referent. Na afloop van het traject is er in veel gevallen een evaluatiegesprek met SOMA. Hierin wordt niet alleen teruggeblikt op de training zelf, maar ook vooruitgekeken naar mogelijke vervolgstappen of andere opleidingsbehoeften. Deze betrokkenheid wordt zeer gewaardeerd. “We hebben samen geëvalueerd en direct besproken wat er in de toekomst nog mogelijk is. Dat werkt heel prettig,” vertelt een opdrachtgever. De communicatie in het natraject verloopt soepel en er is ruimte voor feedback vanuit beide kanten. Hierdoor voelen opdrachtgevers zich serieus genomen en ontstaat er vaak een duurzame samenwerking. Het natraject bij SOMA draagt zo niet alleen bij aan borging van het geleerde, maar ook aan structurele ontwikkeling binnen organisaties.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve ondersteuning van SOMA worden door alle referenten als zeer professioneel en prettig ervaren. De communicatie is helder en snel, en vragen of wijzigingen worden vlot opgepakt. SOMA denkt actief mee en komt met oplossingen wanneer zich onverwachte situaties voordoen. “Als er iets wijzigt, reageren ze direct en denken ze echt mee. Dat werkt heel prettig,” aldus een opdrachtgever. De praktische afhandeling - van aanmelding tot facturatie - verloopt soepel. Referenten geven aan dat zij weinig tijd kwijt zijn aan regelzaken, omdat SOMA veel uit handen neemt. Dat wordt als efficiënt en klantgericht ervaren. SOMA is volgens de referenten betrouwbaar in de uitvoering. De administratieve processen zijn voor SOMA geen bijzaak, maar een versterkend onderdeel van de totale dienstverlening.

Relatiebeheer

Het merendeel van de referenten is tevreden over het relatiebeheer van SOMA. Ze ervaren het contact als persoonlijk en toegankelijk, mede dankzij een vaste contactpersoon. Dit zorgt voor korte lijnen en duidelijkheid in de communicatie. “We weten bij wie we terecht kunnen, dat is prettig,” aldus een referent. Het contact wordt als professioneel en betrokken omschreven. SOMA toont interesse in de voortgang van de trajecten en denkt mee over toekomstige opleidingsvragen. De aanpak is informeel waar het kan, en gestructureerd waar het moet. “Er is regelmatig contact en dat verloopt prima,” deelt een ander. Twee referenten geven een neutrale beoordeling. Zij zouden graag zien dat SOMA wat actiever de relatie onderhoudt, bijvoorbeeld door vaker contactmomenten te plannen of gerichtere informatie te sturen over relevante trainingen. Over het algemeen wordt de samenwerking gewaardeerd en is er vertrouwen in het contact met SOMA. De vaste aanspreekpunten en open communicatie dragen bij aan een goede relatie, al is er bij twee referenten nog ruimte om de verbinding iets actiever te onderhouden.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij SOMA wordt door alle referenten als positief beoordeeld. De kosten zijn duidelijk opgebouwd en worden als logisch ervaren in verhouding tot de inhoud, organisatie en uitvoering van de opleidingen. De kwaliteit van de trainingen sluit goed aan bij de verwachtingen, en de praktische toepasbaarheid maakt de investering volgens opdrachtgevers meer dan waard. Een referent merkt op: “De kosten zijn helder, en je krijgt er een degelijke opleiding voor terug. Geen verrassingen achteraf.” De duidelijke communicatie over tarieven en het feit dat SOMA meedenkt in oplossingen, bijvoorbeeld bij aansluiting op de eigen praktijk, draagt bij aan het vertrouwen in de dienstverlening. De trainingen leveren volgens de referenten zichtbare meerwaarde op in de dagelijkse praktijk. De opgedane kennis en vaardigheden worden daadwerkelijk toegepast op de werkvloer, wat de investering extra waardevol maakt. “We zien echt effect in het werk, en dan voelt het ook als goed besteed geld,” aldus een tevreden referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op basis van de gesprekken met tien referenten ontstaat een positief en consistent beeld van de maatwerktrainingen van SOMA. De trajecten worden zorgvuldig voorbereid, praktisch uitgevoerd en goed opgevolgd. De samenwerking wordt als professioneel en persoonlijk ervaren, met aandacht voor de wensen van de opdrachtgever. Zowel programma als uitvoering sluiten goed aan op de praktijk, wat leidt tot direct toepasbare kennis op de werkvloer. De trainers worden gewaardeerd om hun vakkennis en praktijkgerichte aanpak. Ook de administratieve ondersteuning en communicatie verlopen soepel. SOMA wordt als betrouwbaar ervaren en de prijs-kwaliteitverhouding is volgens alle referenten in orde. Hoewel de tevredenheid overheerst, zijn er ook enkele aandachtspunten. Zo zou SOMA het relatiebeheer in sommige gevallen iets actiever kunnen invullen, bijvoorbeeld met regelmatig contact of gerichtere informatie. Ook werd in één geval de aanwezigheid van de trainer als onduidelijk ervaren. Over het geheel genomen zien referenten SOMA als een kundige en betrokken opleider die de organisatie ontzorgt en maatwerk levert dat werkt. Zij zouden SOMA dan ook zonder aarzeling aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				100%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal②			20%	40%	
Accommodatie				100%	
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer			20%	80%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle referenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek naar de open opleidingen van SOMA zijn unaniem positief over het voortraject. De meeste referenten zijn met SOMA in aanraking gekomen omdat SOMA een vaste opleidingspartner is binnen hun organisatie. Anderen gaven aan dat ze SOMA hebben gevonden via online zoekopdrachten of op aanbeveling van collega's of vakgenoten. Wat met name gewaardeerd wordt, is de helderheid van de verstrekte informatie voorafgaand aan de opleiding. Denk hierbij aan details over de opleidingsdata, tijden en locatie. Zoals een referent het verwoordde: "Ik vind alle praktische informatie gemakkelijk terug op de website en de bevestiging na inschrijving is altijd duidelijk en volledig. Mijn contactpersoon houdt mij ook goed op de hoogte van interessante zaken"

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden over het opleidingsprogramma van SOMA. Zij ervaren het aanbod als actueel, relevant en goed afgestemd op zowel de geldende wet- en regelgeving als de dagelijkse praktijk. Een deelnemer licht toe: “De inhoud sloot uitstekend aan bij wat wij in onze werkomgeving nodig hebben. Je merkt dat de opleiding is ontworpen met oog voor de praktijk.” Een ander merkt op: “De training sloot goed aan bij wat wij zochten. De inhoud was relevant en praktisch toepasbaar, precies wat ik verwachtte van deze opleiding.” De opbouw van het programma wordt eveneens gewaardeerd. De lesinhoud is volgens de respondenten duidelijk omschreven, zowel op de website als in de informatiemails voorafgaand aan de training. Sommige referenten hebben vooraf (telefonisch) contact gehad met SOMA om aanvullende vragen te stellen. Ook over deze ervaring zijn de meningen positief: “Mijn vragen zijn snel en professioneel beantwoord. Dat gaf vertrouwen in wat ik kon verwachten.”

Uitvoering

De uitvoering van de open trainingen door SOMA wordt door alle referenten positief beoordeeld. Wat vooral opvalt, is de waardering voor de praktijkgerichte aanpak. De deelnemers geven aan dat er tijdens de training veel ruimte is voor oefening, toepassing en interactie. Hierdoor sluit de inhoud niet alleen goed aan op de theorie, maar ook op de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Een referent zegt hierover: “Er was volop gelegenheid om te oefenen met situaties die we in het werk echt tegenkomen. Dat maakte de training direct toepasbaar.” Ook de opzet van de lesdagen wordt gewaardeerd: de afwisseling tussen theorie en praktijk zorgt voor een actieve leerervaring. Een ander merkt op: “Het tempo was prettig en er was voldoende ruimte om vragen te stellen en met elkaar in gesprek te gaan.” Deelnemers voelen zich daardoor betrokken en goed voorbereid om het geleerde toe te passen in hun werk, zo vertellen veel opdrachtgevers.

Opleiders

De opdrachtgevers die aan het onderzoek hebben deelgenomen, geven aan dat zij van hun medewerkers positieve geluiden hebben gehoord over de trainers die door SOMA worden ingezet bij de open opleidingen. Wat vooral gewaardeerd wordt, is de manier waarop de trainers contact maken met de groep. Ze worden als deskundig én toegankelijk ervaren, en weten hun kennis op een begrijpelijke en praktische manier over te brengen. Volgens de referenten is het belangrijk dat een trainer niet boven de groep staat, maar juist aansluit bij het niveau en de beleavingswereld van de deelnemers. SOMA weet hier volgens hen goed op in te spelen. Een opdrachtgever verwoordt het als volgt: “De trainer sprak echt de taal van de deelnemers. Dat maakt het makkelijker om nieuwe kennis op te nemen.” Ook de houding van de trainers wordt als prettig omschreven: “Ze weten waar ze het over hebben, maar blijven tegelijk benaderbaar en open. Dat zorgt voor een veilige en leerzame sfeer in de groep.” Deze aanpak draagt volgens de referenten bij aan het succes van de trainingen.

Trainingsmateriaal

Over het cursusmateriaal dat bij de open opleidingen van SOMA wordt gebruikt, kunnen niet alle referenten een oordeel geven. In sommige gevallen was het materiaal niet zelf ingezien, waardoor men hiervoor afging op signalen van deelnemers. Van de referenten die wél een indruk hebben van het cursusmateriaal, is de meerderheid positief. Zij omschrijven het materiaal als duidelijk en passend bij de inhoud van de training. Een referent merkt op: “Volgens onze medewerkers sloot het lesmateriaal goed aan bij de praktijk. Het was overzichtelijk en bruikbaar.” Twee referenten geven een neutralere beoordeling. Zij baseren zich op opmerkingen van deelnemers, waarin werd aangegeven dat het cursusmateriaal soms niet volledig actueel was of niet optimaal aansloot bij het niveau van de doelgroep. Zoals een van hen aangeeft: “Er waren wat opmerkingen over het materiaal, bijvoorbeeld dat sommige voorbeelden verouderd waren. Geen groot probleem, maar het viel wel op.” Ondanks deze kanttekeningen overheerst bij de meeste referenten het beeld dat het cursusmateriaal in de basis goed aansluit bij de trainingen van SOMA.

Accommodatie

De referenten zijn unaniem tevreden over de locaties die SOMA inzet voor haar open opleidingen. De trainingslocaties worden als verzorgd en functioneel omschreven, en zijn over het algemeen goed bereikbaar met zowel de auto als het openbaar vervoer. Ook de faciliteiten op locatie, zoals catering, parkeergelegenheid en lesruimtes, voldoen volgens de respondenten aan de verwachtingen.

Een referent verwoordt het als volgt: “De locatie was prima in orde: goed bereikbaar, voldoende parkeerruimte en alles was netjes geregeld.” Deze positieve indruk van de locaties versterkt volgens de referenten het totaalbeeld van SOMA als een betrouwbare opleider met aandacht voor detail.

Natraject

Het overgrote deel van de referenten (80%) is tevreden over het natraject van de open trainingen bij SOMA. De afronding verloopt over het algemeen soepel en professioneel. Trainingen worden soms afgesloten met een toets, soms met een examen of een praktische opdracht. Een aandachtspunt dat door twee referenten wordt genoemd, is dat het certificaat wat later werd verstrekt dan verwacht. Dit leidde niet tot ontevredenheid, maar werd wel als verbeterpunt benoemd. Positieve ervaringen overheersen. Een referent geeft aan: “Na afloop werd alles netjes geregeld, en deelnemers wisten waar ze aan toe waren en wat ze moesten doen.” Een ander zegt: “Fijn dat SOMA na de training nog contact opneemt en om feedback vraagt. Dat geeft het gevoel dat ze echt iets doen met onze ervaringen.” Daarnaast waarderen de referenten dat SOMA na afloop van de training ook zelf evalueert. Dit wordt gezien als teken van betrokkenheid en bereidheid tot verbetering. Het laat volgens hen zien dat SOMA de kwaliteit van haar opleidingen serieus neemt, ook na afloop van het programma.

Organisatie en Administratie

Verreweg de meeste referenten zijn tevreden over de organisatorische en administratieve afhandeling van de open opleidingen door SOMA. De communicatie rondom planning, inschrijving en praktische zaken verloopt vlot en gestructureerd. Volgens de referenten draagt dit bij aan een professionele indruk en een soepele voorbereiding op de training. Een deelnemer merkt op: “Alles rondom de training was netjes geregeld. Je merkt dat SOMA dit goed onder controle heeft.” Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Dit heeft niet te maken met de kwaliteit van de organisatie, maar met de termijn waarop het certificaat na afloop werd ontvangen. In dat specifieke geval duurde het iets langer dan verwacht.

Relatiebeheer

De referenten zijn tevreden over het relatiebeheer van SOMA. Er is regelmatig contact via nieuwsbrieven en mailings, waarin nieuwe trainingen en relevante ontwikkelingen worden gedeeld. Veel referenten geven aan een vaste contactpersoon te hebben, wat zorgt voor continuïteit en korte lijnen in de communicatie. Een referent zegt hierover: “Het is prettig om een vast aanspreekpunt te hebben. Die weet wat er speelt en denkt actief mee over opleidingsvragen.” Ook bij vragen of verzoeken wordt er snel en adequaat gereageerd. Eén referent merkte op dat er sprake was van enkele personele wisselingen, maar gaf aan dat dit verder geen invloed had op de kwaliteit van het contact. Een andere referent is neutraal gestemd: “Het contact verloopt goed, maar tussen de trainingen door zou SOMA wat meer initiatief mogen nemen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten geven aan tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij SOMA. De aangeboden opleidingen worden als waardevol en professioneel beoordeeld, en de kosten worden in verhouding gezien tot de inhoud, begeleiding en praktische toepasbaarheid van de trainingen. Een referent verwoordt het als volgt: “Een training is natuurlijk een investering, maar wel een die loont. Je blijft als professional up-to-date, en de aanpak van SOMA is daarbij gewoon sterk. De prijs is wat mij betreft dan ook terecht.” Twee referenten geven een neutralere beoordeling. Zij vinden dat de tarieven voor trainingen in het algemeen aan de hoge kant zijn, ongeacht de aanbieder. “Het gaat mij meer om het prijsniveau van opleidingen in brede zin dan om deze specifieke training,” aldus een van hen. Toch overheerst de tevredenheid: referenten ervaren dat de kwaliteit en de praktische waarde van de trainingen van SOMA de investering rechtvaardigen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op basis van de gesprekken met de tien referenten komt een overwegend positief beeld naar voren van de open opleidingen van SOMA. De inhoud van de trainingen, de praktijkgerichte uitvoering en de deskundigheid van de trainers worden breed gewaardeerd. Ook de organisatie rondom planning, communicatie en locatiekeuze verloopt volgens de meeste referenten soepel en professioneel. Het contact met SOMA - zowel voorafgaand aan als na afloop van de trainingen - wordt als toegankelijk en betrokken ervaren. Enkele verbeterpunten zijn ook benoemd. Zo werd in een aantal gevallen het certificaat later ontvangen dan verwacht, wat als aandachtspunt geldt binnen het administratieve proces en het natraject. Daarnaast gaven enkele referenten aan dat het lesmateriaal niet altijd volledig up-to-date was of niet optimaal aansloot op het niveau van de deelnemers. Desondanks overheerst de tevredenheid over de totale samenwerking. Referenten waarderen de manier waarop SOMA luistert naar wensen, meedenkt en opleidingen afstemt op de praktijk. Dit leidt ertoe dat alle referenten SOMA zonder aarzeling zouden aanbevelen aan andere organisaties die op zoek zijn naar een betrouwbare en praktijkgerichte opleidingspartner.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SOMA Bedrijfsopleidingen op 06-06-2025.

Algemeen

SOMA Bedrijfsopleidingen is al meer dan 60 jaar dé kennispartner voor vakmensen in de infrastructuur en het verticaal transport. Vanuit een sterk fundament in grondverzet en wegenbouw biedt SOMA een breed en praktijkgericht aanbod aan opleidingen, trainingen en cursussen voor professionals met ervaring in de sector. In de loop der jaren is het werkgebied verbreed. Naast infra en verticaal transport is SOMA inmiddels ook actief in de offshore-, maritieme en industriële sector. Deze spreiding zorgt voor continuïteit en maakt de organisatie minder gevoelig voor economische schommelingen. Wat SOMA onderscheidt, is de focus op maatwerk en ontzorging. Zowel werkgevers als werknemers kunnen rekenen op opleidingsadvies en trajecten die volledig aansluiten bij hun leerbehoefte. Het aanbod bestaat uit ruim 200 opleidingen, van korte cursussen tot volledige technische trajecten, gericht op bovengrondse en ondergrondse infrastructuur, kabel- en leidingtechniek en milieutechniek. Al deze opleidingen zijn zowel als open inschrijving als incompany te volgen. SOMA Bedrijfsopleidingen staat bekend om zijn flexibiliteit en praktische aanpak. Opleidingen kunnen vaak op korte termijn worden ingepland, bijvoorbeeld bij stilstand door onwerkbaar weer, en worden gegeven in kleine groepen met veel persoonlijke aandacht voor de deelnemers. Tot de klantenkring behoren onder andere infrabedrijven, hijs- en transportbedrijven, maritieme organisaties en opdrachtgevers in de wegtransport- en industriële sector met een raakvlak tot infra of hijswerk. Dankzij diepgaande vakkennis en een nauwe band met het werkveld is SOMA Bedrijfsopleidingen dé partner voor duurzame ontwikkeling van vakmanschap in technische sectoren. Het gesprek met mevrouw Van den Brink-Bouwers en meneer Seelen vond plaats bij SOMA in Harderwijk.

Kwaliteit

SOMA Bedrijfsopleidingen onderscheidt zich als een innovatieve opleider die de leerwens van de klant centraal stelt. Een opleidingstraject begint bij SOMA nooit met een standaardaanpak, maar altijd met een vraag: wat is er écht nodig om mensen beter, veiliger en effectiever te laten werken? Opleiden gaat bij SOMA verder dan het overdragen van kennis en vaardigheden. Veel trajecten zijn gericht op gedragsverandering - denk aan het vergroten van veiligheidsbewustzijn of het versterken van professioneel handelen in risicovolle situaties. Die aanpak maakt de opleidingen niet alleen inhoudelijk sterk, maar ook direct toepasbaar op de werkvloer. Het opleidingsaanbod van SOMA is uniek in zijn soort. Nergens ter wereld vind je een opleider met zo'n breed én gespecialiseerd pakket binnen de infrastructuur, het verticaal transport, de offshore- en maritieme sector. SOMA kiest bewust voor kleine doelgroepen en nichemarkten, segmenten die vaak onderbelicht blijven bij commerciële opleiders, maar cruciaal zijn voor de veiligheid en continuïteit in technische beroepen. Het team van tien vaste opleidingsadviseurs brengt diepgaande kennis van zowel de sector als het onderwijs mee. Zij worden ondersteund door een grote pool van circa 160 freelance docenten met jarenlange praktijkervaring in uiteenlopende branches. Door actief deel te nemen aan congressen, vakbijeenkomsten en bijscholing, zoals de jaarlijkse gastdocentendag met actuele themaworkshops, blijft de inhoud van de opleidingen actueel en toekomstgericht. SOMA onderhoudt daarnaast nauwe contacten met leveranciers en importeurs van machines en materieel, waardoor technologische ontwikkelingen direct in de opleidingen worden geïntegreerd. Ook de adviesvaardigheden van het team worden voortdurend bijgeschaafd, zodat klanten altijd kunnen rekenen op professioneel opleidingsadvies op maat.

Continuïteit

Cedeo ziet in SOMA Bedrijfsopleidingen een stabiele en toekomstgerichte opleidingspartner. De organisatie onderscheidt zich met erkende opleidingen, waaronder trajecten die zijn aangesloten bij de NRTO en erkend door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Bovendien speelt SOMA een cruciale rol in actuele maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de energietransitie en elektrificatie, waarvoor zij specialistische opleidingen aanbiedt. Op basis van de heldere visie op opleiden, de strategische koers, het brede en actuele aanbod én de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, concludeert Cedeo dat de continuïteit van SOMA Bedrijfsopleidingen voor de komende jaren sterk en goed geborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

SOMA Bedrijfsopleidingen geeft concreet invulling aan het principe van 'een leven lang leren'. Waar het SOMA College jongeren voorbereidt op een loopbaan in de infra, richt SOMA Bedrijfsopleidingen zich op de verdere ontwikkeling van professionals binnen het vakgebied. Daarmee biedt SOMA een doorlopende leerlijn, van instroom tot verdieping. De opleidingen van SOMA ontstaan op twee manieren. Enerzijds worden maatwerktrajecten ontwikkeld op directe vraag vanuit het werkveld. Wanneer deze trajecten vaker worden afgenomen, vertaalt SOMA ze naar standaard opleidingen binnen het open aanbod. Anderzijds worden opleidingen ontwikkeld op basis van kwalificatiedossiers die voortkomen uit afspraken tussen werkgevers, werknemers en onderwijsinstellingen, gecoördineerd via het kenniscentrum voor bouw en infra. Dit resulteert in meerjarige, erkende beroepsopleidingen die worden afgesloten met een formeel examen. De praktijkgerichte aanpak van SOMA komt ook tot uiting in de fysieke leeromgeving. Het modern uitgeruste opleidingscentrum op het Bouw & Infra Park in Harderwijk beschikt over een ruim en functioneel oefenterrein, waar realistische werksituaties kunnen worden nagebootst. Deze nauwe koppeling tussen theorie en praktijk versterkt de effectiviteit van elk opleidingstraject.

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