

Klanttevredenheidsonderzoek

Coöperatie Schoonderwoerd

06-10-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Coöperatie Schoonderwoerd 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, ondoorgondelijk 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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				86%	14%
Opleidingsprogramma				86%	14%
Uitvoering				43%	57%
Opleiders				43%	57%
Trainingsmateriaal②			29%	29%	
Accommodatie③					
Natraject④			14%	71%	
Organisatie en Administratie⑤			29%	57%	
Relatiebeheer⑥				43%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				57%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				86%	14%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel.
 ③ Alle trajecten vinden in-company plaats.
 ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel.
 ⑤ Eén referent onthoudt zich van een mening.
 ⑥ Twee referenten onthouden zich van een oordeel.
 ⑦ Eén referent heeft geen mening.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Coöperatie Schoonderwoerd (hierna Schoonderwoerd genoemd) geven veruit de meeste referenten aan dat zij al langer met hen samenwerken. Daarnaast deelt een enkeling mee dat hij in het verleden zelf trainingen bij hen heeft gevolgd. Een ander vertelt dat het bureau is voorgedragen voor het uitbrengen van een offerte.

Redenen om voor hen te kiezen, worden door referenten als volgt verwoord: "Zij denken met je mee en zijn heel duidelijk tijdens het gesprek. Men weet prima in te zoomen op de doelstellingen en hoe we die kunnen bereiken. Daarnaast kunnen zij zich goed inleven maar adviseren zij bijvoorbeeld ook over de groepssamenstelling", "Schoonderwoerd heeft een offerte mogen uitbrengen die we hebben vergeleken met een andere leverancier. We hebben voor hen gekozen omdat het aanbod goed aansloot op onze behoefte en zij inzoomden op de praktijk van de deelnemers", "Zelf heb ik de betreffende training gevolgd en was daarover zo enthousiast dat ik dacht dat deze van toegevoegde waarde kon zijn voor meer mensen in de organisatie" en "Wij werken al jaren als partners samen. Het onderscheidend vermogen zit hem vooral in het feit dat ik hen creatief en innovatief vind." Voor een nieuwe opdracht volstaat soms telefonisch contact. Maar Schoonderwoerd komt meestal langs voor een persoonlijk gesprek om alle wensen en doelstellingen te bespreken. De referenten ervaren deze fase als heel plezierig en zijn dan ook allen (zeer) tevreden op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Op basis van de inventarisatie in het voortraject, stuurt Schoonderwoerd een voorstel met een plan van aanpak en de offerte. Vaak is dit voorstel conform de verwachting van de opdrachtgever. Ook merkt één referent op: "Omdat wij al langer met elkaar samenwerken, hebben we de afspraak dat het gaande het traject ook bijgesteld kan worden. Zo hebben we uiteindelijk een andere aanpak gekozen met een paar grote bijeenkomsten, groepssessies en individuele begeleiding." Indien gewenst speelt Schoonderwoerd ook een rol bij het uitnodigen van de deelnemers maar in de meeste gevallen, verzorgt de opdrachtgever dit intern. Ook op dit onderdeel tonen de gesproken referenten zich content.

Uitvoering

De uitvoering van trajecten leidt uitsluitend tot (zeer) positieve reacties. Sommige respondenten hebben zelf aan een training deelgenomen; anderen baseren zich op feedback van de cursisten. "De manier waarop ze de training aanvielen, maakt hen onderscheidend. Zij zijn creatief en innovatief maar vooral ook enthousiast en gedreven", zo verklaart één van hen. Een ander vermeldt: "Het geheel zorgde enigszins voor tweespalt in de organisatie. Er was iets gebeurd waardoor het geheel op scherp kwam te staan. Maar, wat ik heel goed vond, is dat zij de grens opzoeken en confronterend durven te zijn. In het belang van het grote geheel. Tevens wist de trainer heel goed in te zoomen op de behoefte in de groep." Hoewel tevreden is één referent van mening dat Schoonderwoerd zelf met meer ideeën had mogen komen en meer het initiatief had moeten nemen. "Maar we hebben wel een goed resultaat bereikt", zegt hij erbij. Men is van mening dat er een goede balans in het programma zit, zowel qua afwisseling tussen theorie en praktijk maar ook qua diversiteit aan werkvormen. "Het geheel heeft maanden in beslag genomen maar in totaal bestond het uit een dag of vijf. Omdat het traject bestond uit de ontwikkeling van soft skills, konden we de aangeleerde vaardigheden tussendoor goed in de praktijk brengen", zo geeft één geïnterviewde aan. Een volgende: "Op de eerste dag zijn mensen vooral met elkaar in gesprek gegaan om een stuk wantrouwen weg te nemen. En daar kwam een heleboel oud zeer naar boven. Maar dat moest er eerst uit voordat we verdere stappen konden zetten. De trainer voelde dat goed aan. Vervolgens hebben we een stuk theorie erbij gepakt en gekeken naar het spiegelen van gedrag. Hoe kom je op de ander over. Dat proces verliep heel goed." Tot slot geeft één referent aan dat de methodiek is toegelicht, de trainer veel vragen heeft gesteld en de deelnemers ook op elkaar feedback hebben gegeven. "En zo hebben we aan het eind van het traject veel meer begrip voor elkaar gekregen", zo vertelt hij erbij.

Opleiders

Voor de opleiders die Schoonderwoerd inzet, niets dan lof. De referenten vinden hen deskundig, betrokken en enthousiast. Zij weten een juiste balans te hanteren tussen het inspelen op de actuele processen binnen een groep deelnemers maar houden tevens vast aan het programma dat zij moeten draaien. Ter toelichting enkele uitspraken: "De uitvoering gebeurt door twee trainers die beiden specifieke kenmerken hebben en een eigen rol pakken. Maar als geheel, was het ook een geheel. Dus uitstekend", "De deelnemers vonden de beide opleiders heel goed. De een is wat meer bedachtzaam en kan out of the box denken. De ander is meer een doener. Daardoor vulden ze elkaar goed aan waarbij zij ook open stonden voor feedback", "Beide trainers waren zeer ervaren, extravert en wisten mensen in beweging te krijgen. Ze vervulden meerdere rollen waardoor het boeiend bleef", "De begeleider wist meteen vertrouwen te wekken. Hij was heel begripvol maar durfde mensen ook te confronteren en mensen aan te spreken.

Tijdens de uitvoering is het proces vastgelopen omdat één deelnemer niet meer wilde meewerken. Toen is er een time-out ingelast en heeft de trainer apart met hem gesproken waarna de training toch doorgang kon vinden” en “De trainer was een expert in het raken van de kern van de problematiek. Hij hanteerde duidelijke uitleg in begrijpelijke taal. In korte tijd wist hij een mooie en goede analyse los te laten waardoor wij een prachtige ochtend hebben gehad.”

Trainingsmateriaal

Drie referenten hebben te weinig zicht op het gebruikte trainingsmateriaal of delen mee dat er weinig is gebruikt. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. Twee anderen zijn neutraal gestemd. De één vindt dat er meer als naslagwerk uitgereikt had kunnen worden terwijl de ander meedeelt dat hij juist hand-outs kreeg terwijl zijn organisatie ‘paperless’ werkt. De overige twee tonen zich content. “Schoonderwoerd heeft alles goed onder controle en het geheel past bij het karakter van de training. Ze hebben bijvoorbeeld e-coaching maar ook blended trajecten. En face-to-face trainingen en teambuildingsevenementen. Kortom: heel compleet en passend bij het karakter van de training”, zo verklaart één van de tevreden referenten.

Accommodatie

Alle trajecten vinden in-company plaats.

Natraject

In dit stadium worden trajecten afgerond en geëvalueerd. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Dan kijkt men gezamenlijk terug en geeft Schoonderwoerd een advies over eventuele vervolgstappen en/of borging. Eén van hen zegt: “Tijdens de training was er iets voorgevallen dat aanleiding gaf voor een vervolg, zowel individueel als in groepsverband. Dat hebben we gezamenlijk geconstateerd en opgepakt.” Twee anderen lichten het als volgt toe: “De trainer heeft naderhand nog een aantal keren contact gezocht om te peilen hoe het in de organisatie was bevallen. Maar wij vallen van de ene reorganisatie in de andere waardoor de samenstelling van het team alweer is veranderd. Wel zie ik dat er onderling meer respect voor elkaar is gekomen. Dat blijkt onder meer uit een andere toonzetting in de mails” en “Een actief natraject is niet nodig want wij hebben intern een teamcoach aangesteld.” Ook geven respondenten aan dat ze met Schoonderwoerd meerdere keren per jaar om de tafel zitten om alles te bespreken. Tevens komen dan de resultaten van de uitgevoerde trajecten aan de orde. Eén referent onthoudt zich van een oordeel omdat dit via een intermediaire partij verloopt maar hij deelt wel mee dat hij dagelijks profijt van de training ziet. “De mensen hebben beter zicht gekregen op het eigen acteren en hun eigen rol binnen samenwerkingsverbanden. Ze durven elkaar ook aan te spreken”, verklaart hij erbij. Een ander is neutraal omdat hij van mening is dat er geen natraject is geweest en zich ook niet kan herinneren of er een evaluatie heeft plaatsgevonden. Bovendien vindt hij dat het intern in de organisatie verder moet worden opgepakt.

Organisatie en Administratie

Twee referenten zijn neutraal gestemd. “De factuur is voor mij niet altijd even goed te controleren en mag wat mij betreft dus transparanter” en “Ik vind hen aan de ene kant heel flexibel maar dat leidt ertoe dat het soms een beetje rommelig wordt. Ik zou hen adviseren om een betere balans daarin te zoeken”, zo verklaren zij. De andere vier die hier zicht op hebben, vinden dat Schoonderwoerd de organisatie en administratie goed op orde heeft. In het oordeel worden zaken betrokken als de bereikbaarheid en het nakomen van afspraken. “De telefoon wordt snel beantwoord en ook op mails reageert men vlotjes”, “Alle informatie die wij nodig hadden, kregen wij ook op tijd toegestuurd” en “Wij hebben hier verder geen omkijken naar”, wordt er bijvoorbeeld gezegd. Eén respondent deelt mee dat ook dit onderdeel via de intermediaire partner wordt afgehandeld en geeft hierover dus geen oordeel.

Relatiebeheer

Twee referenten geven geen mening omdat zij contact onderhouden met de intermediaire partij. De overige vijf tonen zich tevreden en zeer tevreden. Zo geeft men aan: “Het plezierige is dat we niet continu gebeld worden”, “Dat doet Schoonderwoerd heel goed. Wij worden geregeld ook voor bijeenkomsten uitgenodigd. Dat vind ik heel waardevol” en “Wij werken echt als partners samen.” Velen geven aan ook een vast aanspreekpunt te hebben; een enkeling heeft dit niet maar vindt dit ook niet nodig.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén respondent onthoudt zich van een oordeel omdat hij geen vergelijkingsmateriaal heeft. De overige zes vinden de verhouding goed tot zeer goed in balans. Ter toelichting: "Het zijn mooie en waardevolle trajecten", "Men hanteert concurrerende tarieven" en "Schoonderwoerd denkt met je mee om een goed geheel neer te zetten binnen het budget dat daarvoor beschikbaar is." Ook geeft men de typering 'goed' en 'prima'.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met Schoonderwoerd. Als sterke punten benoemt men de volgende: "Het is een daadkrachtig bureau met kundige mensen. Omdat het kleinschalig georganiseerd is, is het persoonlijke contact goed", "Wij werken al jaren samen waardoor zij ons bedrijf goed kennen. Ze denken echt met je mee om de meest passende trainingen in te zetten. Daardoor benaderen ze de doelgroep op een juiste manier", "Ze hebben voor deze training de opdracht heel goed begrepen waardoor het een praktische training was die goed aansloot", "In alle opzichten is het maatwerk geweest. Men heeft zich goed ingeleefd in onze organisatie en behoefte waardoor het een passend concept is geworden", "Samen met ons als opdrachtgever streven ze naar het maximale rendement" en "Op soft skills gebied verstaan ze hun vak uitstekend. De trainers zijn heel goed en stralen heel veel energie uit. Hun enthousiasme werkt aanstekelijk." Sommigen geven als suggestie om te kijken of het procesmatig nog verbeterd kan worden. "In het begin liep het rommelig omdat zij blijkbaar beperkte ruimte hadden. Dat proces moeten ze doorbreken", zo verklaart één van hen. Een ander: "De facturen doen er lang over. Daar mag men beter op sturen." Allen melden tenslotte dat zij Schoonderwoerd aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		80%	10%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal		10%	20%	60%	10%
Accommodatie				50%	50%
Natraject		10%		80%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer②			30%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen mening.
- ③ Vier referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negentig procent van de referenten in het onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving van Schoonderwoerd is tevreden over de manier waarop dit bureau het voortraject bij trainingen oppakt. Veruit de meesten hebben al eerder bij hen een cursus gevolgd en hebben, op basis van die eerdere positieve ervaringen, wederom voor hen gekozen. Anderen melden dat zij op hun website zijn geattendeerd dan wel door de werkgever zijn doorverwezen. Een enkeling geeft aan dat Schoonderwoerd bij hen intern een preferred supplier is. Wat heel nadrukkelijk uit meerdere interviews naar voren komt, is de wens van de deelnemers om te participeren in groepen die qua samenstelling een diversiteit aan sectoren en branches laten zien. Zij hebben bewust besloten om geen training met interne collega's te volgen omdat zij verwachten vanuit andere en nieuwe invalshoeken verrijkt te kunnen worden. Ook verklaart één respondent: "Ik wilde geen training van een aantal dagen achter elkaar maar juist verspreid over een aantal weken. Zo kun je oefenen met hetgeen tijdens de les aan bod is gekomen." Eveneens verklaren referenten dat er met hen een intake is geweest; soms heeft men vooraf een vragenlijst moeten invullen. Als persoonlijke leerdoelen, geeft men onder meer aan: "Ik wilde mijn houding ten opzichte van collega's binnen ons kleine team veranderen", "Bewust heb ik gezocht naar een cursus die mij inzicht gaf in onderlinge patronen en hoe je zelf daarop invloed kunt uitoefenen" en "Wat mij aansprak was dat ik een deel zelf moest voorbereiden. Daardoor ga je vooraf al nadenken. Vervolgens werd ik ook nieuwsgierig naar de ervaringen van mijn mede cursisten."

De inschrijving voor de betreffende cursus hebben de deelnemers zelf gedaan. Maar ook geeft een deel aan dat het via een collega is geregeld. Wel zegt men dat de bevestiging daarna snel aan de cursist zelf is gestuurd waarin alle relevante details stonden opgenomen. Een enkeling verklaart tevens dat hij nog een reminder in een latere fase heeft gehad. Eén referent is ontevreden in dit stadium omdat de bevestiging lang op zich liet wachten, hij niet teruggebeld is en zelf continu erachter aan heeft moeten zitten.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma zoals men dat heeft gezien op de website, is voor allen helder en duidelijk. Daar waar men nog een vraag had, heeft men met het bureau contact opgenomen, per telefoon of per mail. Ter toelichting enkele uitspraken: “De site oogt lekker fris en nodigt daardoor uit om verder te kijken”, “Ik kon direct terugvinden wat ik zocht” en “Het is overzichtelijk ingedeeld. Je kunt kiezen op onderwerp en vervolgens krijg je meteen een menu met trainingen voorgeschoteld. Al met al goed ingedeeld vind ik.” Ook vertelt een cursist dat hij eerst een andere cursus op het oog had. “Dus toen heb ik met hen contact opgenomen en goed advies gekregen. Dat heeft ertoe geleid dat ik uiteindelijk een andere training ben gaan doen die meer bij mijn persoonlijke leerdoelen zou aansluiten”, zo verklaart hij daarbij. De meesten hebben niet gelet op het prijskaartje vanwege het feit dat de werkgever dit voor zijn rekening nam.

Uitvoering

De uitvoering van de diverse trajecten kent louter positieve reacties. Dat wordt met name verklaard door het feit dat er een goede balans in het programma zat met voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk en een diversiteit aan werkvormen. Eveneens wordt de interactie met de medecursisten hoog gewaardeerd. Hoewel één van de respondenten hierbij aantekent: “De samenstelling van de groep vond ik wat onevenwichtig omdat er van de acht deelnemers zes vanuit één werkgever aanwezig waren. Daardoor drukte dat een stempel op de hele uitvoering dus ik zou hen de suggestie willen doen om daar een volgende keer meer balans in te brengen.” Een andere cursist vertelt een vergelijkbaar verhaal maar heeft dit verder niet als storend ervaren. De meeste trainingen bestonden uit meerdere cursusdagen die verspreid door de tijd plaatsvonden. Zo kon men in de tussentijd de vaardigheden oefenen die men in de cursus had geleerd. “De meeste cursusdagen begonnen met een stukje theorie waarna we als groep gingen oefenen of in subgroepjes uiteen gingen”, zo verklaart een respondent. Enkele anderen vertellen: “De eerste dag kregen we veel theorie en werd er aandacht besteed aan het elkaar leren kennen. Ook de vooraf ingevulde vragenlijst kwam aan de orde. Het grappige was dat ik gaande het traject eigenlijk sterker bleek dan ik had gedacht. Feedback van de medecursisten is ook bemoedigend”, “Tijdens de uitvoering moesten we ook rollenspellen doen. De acteurs die erbij betrokken werden, wisten het heel inzichtelijk te maken en vond ik echt briljant”, “Er zat veel afwisseling in het programma waarbij we veel handreikingen kregen om het zelf te leren toepassen” en “Het ging heel snel voorbij. De eerste dag bestond voornamelijk uit theorie, tijdens de tweede dag moesten we veel aan de slag en op de derde dag werd er ook teruggepakt op je persoonlijke leerdoel.” Dat laatste wordt beaamd door meerdere referenten die te kennen geven dat er ook bij hen is gesproken over individuele doelstellingen. “De uitkomst was verrassend”, zegt één van hen erbij. Ondanks dat respondenten tevreden en zeer tevreden zijn, plaatsen twee van hen nog een kritische kanttekening: “De theorie had nog iets meer aan bod mogen komen zodat ik nog wat meer aanvullende achtergrondinformatie kon oppakken” en “De trainer vond ik soms iets te scherp zonder dat hij daarbij een goede toelichting gaf.” Overigens zijn allen van mening dat de trainers open stonden voor vragen en dat zij goed wisten in te spelen op de behoefte in de groep.

Opleiders

Veruit de meerderheid toont zich positief en zeer positief over de opleiders. Zo worden zij onder andere omschreven: “De docent was heel capabel”, “Ik vond hem enthousiast, betrokken en toegankelijk”, “Betrokken en persoonlijk. Hij was ietwat chaotisch maar dat maakt het juist leuk”, “De trainer toonde veel energie en was heel scherp. Hij luisterde goed naar iedereen zonder dat hij al meteen zaken invulde” en “Ik vond de trainer heel bekwaam en een open persoonlijkheid. Hij sprak duidelijke taal maar had soms ook wat minder geduld.” Ook schetst men in dit verband dat de trainers deskundig en ervaren zijn. Zowel op de theoretische inhoud en achtergrond als op de praktische toepasbaarheid. Tevens is men van mening dat men goed contact wist te maken, onder meer door goed door te vragen en op signalen vanuit de groep in te spelen.

Zo verklaart één referent: “De trainer gaf aan dat als je daar behoefte aan had, je met hem verder mocht praten. Dat kwam mede door de persoonlijke verhalen die naar voren kwamen. Hij wist daardoor een hele veilige omgeving neer te zetten.” Eén respondent is neutraal in zijn oordeel omdat hij de trainer geen warme uitstraling vond hebben en hem te strak op het programma vond zitten.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt niet iedereen even tevreden. Degene die ontevreden is, verwoordt dit als volgt: “Het geheel was wel erg dun. We kregen alleen wat sheets en literatuurverwijzingen.” Neutraal gestemde referenten vertellen: “De theorie kregen we op losse papieren. Ik vind het fijner als ze dat de volgende keer bundelen en gestructureerd aanleveren” en “Hetgeen we hebben ontvangen, was zeer beperkt.” De andere zeven tonen zich wel tevreden en vonden het voldoende zo. “De vragenlijst plus een online tool hebben we gebruikt. Daarnaast is er gewerkt met ‘post-it’, flip over en stiften en met outdoor materialen. Naderhand heeft de trainer ook nog zaken nagestuurd” en “We kregen twee modellen als voorbeeld en we hebben een aantal keren iets in moeten vullen. Hetgeen je had ingevuld, werd dan met je besproken”, verklaren twee van hen. Overigens geeft een meerderheid aan dat er niet veel materiaal is gebruikt maar dat vond men prima aansluiten op het karakter van de training. Een enkeling zegt tot slot dat je het materiaal ook digitaal kon ophalen.

Accommodatie

De gebruikte accommodaties leiden tot een grote mate van tevredenheid onder alle respondenten. Bij meerdaagse trainingen, zo komt uit een aantal interviews naar voren, kan het zijn dat er van verschillende locaties gebruik is gemaakt zoals een locatie in een park of een hotel. Dat beoordeelt men als erg afwisselend. Bovendien is men van mening dat de aanwezige faciliteiten in orde waren. Dat geldt zowel voor de bereikbaarheid als de parkeergelegenheid. Lesruimtes en ondersteunende middelen waren eveneens in orde evenals de catering. “Ook paste de locatie prima bij een aantal buitenactiviteiten die we deden” en “Het was fijn dat je tussendoor even buiten een wandeling kon maken want dat verhelderde de geest weer”, zo vertellen twee respondenten in dit kader.

Natraject

Ondanks dat één geïnterviewde meedeelt dat hij voldoende baat heeft gehad bij deze cursus, geeft hij hier toch een ontevreden score. Hij licht dit als volgt toe: “Er werd een terugkomdag georganiseerd onder het mom van een inspiratiedag. De uitvoering daarvan strookte totaal niet met mijn verwachtingen want het was gewoon een promotiepraatje over de activiteiten van Schoonderwoerd. Inhoudelijk sloot het totaal niet aan.” De overige negen referenten laten in hun beoordeling het rendement van de opleiding zwaar wegen. Zo melden zij allen dat hun handelen en inzicht daarin is verbeterd. “Ik kan nu beter met bepaalde zaken omgaan”, “Mede dankzij de feedback heb ik veel geleerd. Ook in positieve zin heb ik een bevestiging van mijzelf gekregen”, “Gaande de cursus werd er steeds teruggepakt op je persoonlijke leerdoel. Op het eind moesten we een presentatie geven en vertellen wat we hadden bereikt. Dat was heel goed. En je blijft stappen zetten; vooral naderhand nog” en “Ik kan nu alles veel beter plaatsen. Niet alleen in het kader van mijn eigen handelen maar ook als ik naar collega’s kijk. Ik heb leren begrijpen waarom mensen soms zo reageren zoals ze reageren”, geven sommigen als verklaring. Eén respondent verklaart nog: “Ik ben eigenlijk een doener en heb geleerd om eerst eens goed naar de ander te luisteren voordat ik ergens mee aan de slag ga. Mede dankzij de observaties van mijn mede-cursisten is het voor mij heel waardevol geweest.” Ook geeft één van hen nog een suggestie: “Ik had verwacht dat ik er iets krachtiger uit zou komen. Uiteindelijk zakt toch veel weg. Dus een vervolgbijeenkomst zou ik wenselijk hebben gevonden.” Allen melden tevens dat zij een evaluatieformulier hebben ingevuld en een certificaat hebben ontvangen. Overigens vertelt een aantal van hen erbij dat ze het zich niet meer zo goed kunnen herinneren.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Schoonderwoerd goed op orde, aldus de referenten. Zij hebben ervaren dat het bureau goed bereikbaar is, zowel per telefoon als per mail. Vragen werden snel en juist beantwoord. Ook werd alle informatie tijdig toegestuurd en is men de afspraken goed nagekomen. Sommigen tekenen hier wel bij aan met dit onderdeel weinig ervaring te hebben. Deels omdat alles soepel verliep en deels omdat dit stuk via een interne collega is afgehandeld. Maar de meesten geven op dit onderdeel aan dat zij alleen contact met de trainer hebben gehad en niet met het bureau zelf. Degene die in het voortraject niet tevreden was, meldt: “In het begin verliep het contact wat stroef maar naderhand is alles soepel gegaan.” Alle deelnemers melden tot slot dat zij geen idee hebben of de factuur correct was omdat dit via de financiële administratie is gegaan.

Relatiebeheer

Van de negen referenten die een oordeel op dit onderdeel geven, zijn er drie neutraal gestemd. Hun belangrijkste kritiekpunt zit in het feit dat er naderhand geen enkele vorm van contact meer is geweest. "Men zou een half jaar later nog eens kunnen bellen met de vraag hoe het gaat", zo geeft één van hen als toelichting. Ook tevreden respondenten signaleren dit maar enkelen melden daar ook bij dat zij hen zelf prima weten te vinden wanneer zij hen nodig hebben. "Af en toe krijg ik een mail en dat vind ik goed zo", verklaart een respondent. Op de vraag of men een nieuwsbrief ontvangt, moeten velen het antwoord schuldig blijven. Of, zoals één referent verklaart: "En het zou zomaar kunnen zijn dat ik me daarvoor heb afgemeld." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel omdat dit via een collega loopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier van de tien referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich daarom van een oordeel. Van de resterende zes zijn er vijf content omdat ze de prijs in balans met de kwaliteit vinden. Een enkeling meldt dat hij veel waarde voor het geld heeft gekregen terwijl een ander van mening is dat hij het privé nooit zou betalen. "Dus is het fijn dat mijn werkgever het betaalt", zegt hij. En dat is juist voor de laatste referent een reden om hier een neutrale beoordeling te geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten die hieraan hebben meegewerkt, overall tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde trainingen. Als positieve kenmerken schetst men de volgende: "Men weet de betrokkenheid bij de deelnemers echt te vergroten, onder andere omdat men inspeelt op het gevoel dat je het voor jezelf doet en het geen verplichting is", "Mijn eerste ervaring is mede positief omdat men de interactie weet te stimuleren", "Ik heb de indruk dat het een kleinschalig bureau is waardoor er een persoonlijk contact ontstaat", "Het zijn leuke programma's", "De deskundigheid van de trainers" en "Over het geheel genomen is alles goed verzorgd." Naast tips, die al bij vorige onderdelen aan bod zijn geweest, merkt men ook nog op: "Zorg voor meer variatie in de groep dus zet mensen uit verschillende sectoren of branches bij elkaar", "Hou je aan de afspraken. De trainer van dag één zei dat hij er op de tweede dag ook zou zijn en dat was niet zo", "Ik kreeg een mail die aan alle cursisten was gericht maar vond het niet zo netjes dat alle mailadressen daarin zichtbaar waren", "Zorg voor meer naslagwerk" en "Besteed extra aandacht aan het stukje nazorg." Ook geeft één referent de volgende suggestie: "Als je een programma van meerdere dagen hebt, is het wellicht een idee om halverwege twee dagen achter elkaar te doen. Dan kun je meteen de avond erbij pakken. Nu kwamen we toch een aantal keren in tijdnood en dat vond ik vervelend. Dat kwam mede omdat we soms pas om half tien begonnen." En tot slot zegt een ander: "Misschien kunnen ze op basis van intakeformulieren nog een betere match maken tussen de verschillende soorten persoonlijkheden." Tot slot geeft men aan dat men Schoonderwoerd aan zou bevelen aan anderen hoewel een aantal referenten tevens meedeelt dat men vooral de betreffende trainer zou aanbevelen.

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 Coöperatie Schoonderwoerd op 06-10-2016.

Algemeen

Al meer dan 25 jaar levert Schoonderwoerd diensten op het gebied van soft skill ontwikkeling van mensen. Dat gebeurt door middel van trainen, coachen en adviseren. De dienstverlening is gericht op middelgrote en grote organisaties. Schoonderwoerd ondersteunt in talent ontplooiing maar ook bundeling van talenten. Op die manier stijgen mens en organisatie boven zichzelf uit en wordt het gezamenlijk belang gediend. Centraal in alle trajecten staat het begrip 'duurzaamheid'. Schoonderwoerd begeleidt in de persoonlijke ontwikkeling maar ook op team- en/of leiderschapsontwikkeling. Als coöperatie werkt men samen op basis van vertrouwen en respect, het (h)erkennen van elkaar vaardigheden en inhoudelijke expertise. Gelijkwaardigheid, transparantie, flexibiliteit en het leren van elkaar zijn drijfveren waarop samenwerking binnen deze netwerkorganisatie geregeld is. Schoonderwoerd bestaat uit partners die mede-eigenaar zijn, preferred suppliers die lid van de coöperatie zijn en een aantal flexibel inzetbare experts. Het bureau levert zowel in-company maatwerktrajecten maar ook trainingen met een open inschrijving.

Kwaliteit

Alle trajectbegeleiders zijn zelfstandigen die sterk betrokken zijn bij het ontwikkelingsvraagstuk van de opdrachtgever; van begin tot eind. Kwaliteit staat dan ook hoog in het vaandel. Uitgevoerde trajecten dienen in de evaluatie minimaal een acht te scoren. Structureel overleg vormt een belangrijke basis voor het succesvol implementeren van trajecten. Zo organiseert men jaarlijks een aantal bijeenkomsten voor alle betrokkenen, zoals netwerkbijeenkomsten en cluster-overleggen. Ook streeft men naar het samenstellen van een opleidingsplan, al dan niet in samenwerking met een onderwijskundige. Regelmatig neemt men de totale serviceverlening onder de loep om te kijken waar zaken bijgesteld moeten en kunnen worden. Kwaliteit en kwaliteitsmeting en borging komen daarbij nadrukkelijk aan de orde. Dat vertaalt zich extern door bijvoorbeeld nadrukkelijk in te zoomen op de feedback van cursisten en opdrachtgevers, maar ook intern om processen beter te stroomlijnen. De backoffice neemt daarin een prominente plaats in en ondersteunt alle zelfstandige professionals om tot een eenduidige uitstraling van de totale coöperatie te komen. Nieuwe trainers zijn niet alleen zelfstandige professionals maar beschikken tevens over een bepaalde expertise die nog niet binnen Schoonderwoerd aanwezig is of waar men een verhoogde vraag vanuit de markt constateert. Intensieve begeleiding draagt daarna bij tot een succesvolle samenwerking voor de langere termijn.

Continuïteit

Coöperatie Schoonderwoerd heeft de afgelopen periode veel tijd en energie gestoken in het optimaliseren van de dienstverlening. Zo is men verhuisd naar een nieuw onderkomen dat vanaf dat moment ook de thuisbasis voor trainers vormt. De backoffice heeft vaste vorm gekregen waarbij een aantal processen nog verder zal worden verfijnd. In de opleidingsmarkt ziet men weer een toename van het budget voor persoonlijke ontwikkeling. Schoonderwoerd denkt dat soft skills in de nabije toekomst het verschil gaan maken. En juist daar ligt de kracht van het bureau. Mede omdat zij op innovatie en detail mens en organisatie helpt ontwikkelen in het kader van duurzaamheid. De lat ligt hoog maar Schoonderwoerd gaat die uitdaging graag aan. Door met elkaar in gesprek te gaan, tilt men elkaar en de dienstverlening naar een hoger niveau. Dat betekent dat de organisatie verder groeit richting volwaardig partner waarbij een stuk herkenbaarheid van Coöperatie Schoonderwoerd verder wordt ontwikkeld. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Coöperatie Schoonderwoerd voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Schoonderwoerd spreekt de verwachting uit om vanaf 2017 nog vaker ingezet te gaan worden als (strategisch) partner in het kader van duurzame talentontwikkeling bij maatwerktrajecten. Bij de opleidingen met een open inschrijving volgt er een aanscherping van leerlijnen, onder meer gebaseerd op veranderende vraagstellingen vanuit de markt. 'Learning by doing' oftewel 'ervarend leren' zorgt voor een slag naar meer betrokkenheid zowel bij individuele medewerkers als de organisatie waar zij voor werken. De transfer van theorie naar de praktijk van de deelnemer staat dan ook bij Schoonderwoerd hoog in het vaandel waarbij de theorie ondersteunend is aan de competentie ontwikkeling van de cursisten. Omdat men mensen in beweging weet te krijgen, zien opdrachtgevers duidelijk rendement van de trajecten waarin geïnvesteerd is.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu