

# Klanttevredenheidsonderzoek

Coöperatie Schoonderwoerd

11-09-2014



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</b>

# 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.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	20%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	10%
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Twee referenten onthouden zich van een oordeel.

③ De trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten die bij dit onderzoek naar maatwerktrainingen van Coöperatie Schoonderwoerd (hierna Schoonderwoerd te noemen) zijn betrokken, tonen zich allen tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop dit bureau het voortraject afhandelt. Enkelen waren al bekend met de dienstverlening van het bureau; anderen zijn via hun eigen netwerk op hen geattendeerd of hebben hen via internet gevonden. Daarnaast zijn er ook respondenten die meerdere partijen met elkaar hebben vergeleken. "We waren al in een vergevorderd stadium met een andere leverancier maar zijn met Schoonderwoerd in het diepe gesprongen. Dat kwam onder andere omdat men deskundig maar vooral betrokken en gemotiveerd overkwam", "Er zijn veel partijen die dit soort trainingen kunnen aanbieden maar Schoonderwoerd steekt echt in op personal branding waarbij zij echt kunnen overbrengen wat het voor de mensen oplevert. Eerst was er vanuit de organisatie veel weerstand maar wij kregen vertrouwen dat het goed zou komen", verklaren twee geïnterviewden. Degene die het gesprek in het voortraject heeft gevoerd, is vaak zelf betrokken bij de uitvoering van de trajecten. Indien dat niet zo is, zijn trainers wel vooraf aan de opdrachtgever voorgesteld.

Andere sterke punten van Schoonderwoerd, die uit de gesprekken naar voren komen, zijn het goed luisteren, meedenken en daardoor de vraag achter de vraag proberen te achterhalen. Tevens is men van mening dat er door het persoonlijke contact meteen vertrouwen wordt gewekt en dat de gesprekspartners enthousiast overkomen. In dit stadium worden ook de doelstellingen van de trajecten besproken hoewel deze niet altijd duidelijk geconcretiseerd kunnen worden. "Tijdens de teamdag was het vooral de bedoeling dat we elkaars sterke punten zouden achterhalen om deze vervolgens op de juiste waarde te leren schatten en daardoor deze beter in te zetten", "De intrinsieke kwaliteit van de mensen proberen boven tafel te krijgen zodat we deze optimaal kunnen gebruiken binnen het team en richting bestuurder", "De inspiratie dag was vooral bedoeld om de werknemers een impuls te geven", "Er moest tijdens de training iets met de mensen gebeuren. Zij moesten geraakt worden en iets bereiken om zo tot verbinding binnen de groep te komen" en "Onze mensen hebben jarenlang solitair gewerkt maar moeten nu meer leren samenwerken. Dat betekent dat er anders gecommuniceerd moet worden, dat men moet leren om op elkaar te vertrouwen en dat er meer begrip moet komen voor ieders manier van werken", zijn enkele reacties van referenten op dit punt.

### **Opleidingsprogramma**

Nadat de mensen in het voortraject zijn besproken, volgt er vanuit Schoonderwoerd een opleidingsprogramma op papier. Alle referenten zijn van mening dat het een goede weergave is van hetgeen aan de orde is gekomen. Ook de prijsstelling ervaart men als helder. In enkele gevallen heeft het bureau ook de potentiële deelnemers een begeleidend schrijven gestuurd. Ter toelichting: "De opzet was prima. De trainer kent onze organisatie en veel van de mensen die bij ons werken. We hebben het geheel nog een keer besproken en aangescherpt", "Vooraf hebben de deelnemers testen moeten invullen. De coördinatie daarvan lag bij Schoonderwoerd" en "Het eerste voorstel kwam in de buurt van wat we in gedachten hadden. We hebben nog wat bijgeschaafd en het bureau was daarin zeer flexibel en welwillend. Omdat het om een grote groep mensen ging, hebben we per groep een contactpersoon benoemd die zich verantwoordelijk voelde voor het geheel. Daarbij heeft men nauwkeurig geïnventariseerd wat de verwachtingen waren, hoe de samenstelling van de groep was en heeft men zich vooraf ook verdiept in de profielen van de deelnemers. Tevens werd er tussentijds altijd gerapporteerd. Ook daarin is men heel open en eerlijk. Onze insteek daarbij was of de individuele medewerker heeft bijgedragen aan het succes." Andere referenten geven eveneens aan dat Schoonderwoerd aandacht aan nazorg besteedt. Men zegt: "We wilden eerst de training afwachten dus hebben dat verder niet geconcretiseerd", "De kwaliteit van de training was zo hoog dat we het verder intern konden oppakken", "Uit de evaluatie kwam naar voren dat het in potentie een goed team is maar dat iedereen een aantal persoonlijke aandachtspunten meekrijgt" en "Men belt altijd nadat een training is afgelopen en geeft dan door welke signalen de trainer uit de groep heeft opgepikt."

### **Uitvoering**

Voor de uitvoering van de trajecten niets dan lof. De respondenten zijn van mening dat theorie en praktijk met elkaar in balans zijn en dat er voldoende diversiteit in de gekozen werkvormen zit. "We hebben eerst een rondje gedaan om te kijken wat iedereen eruit wilde halen. Vervolgens vond de training plaats waarbij de gehanteerde matrix goed inzicht in het geheel heeft gegeven. Na afloop hebben we met elkaar gereflecteerd. Zo werd iedereen gevraagd of men zich herkende in de toegekende kwaliteiten en of men vond dat die ook bij hem of haar pasten. Daarna is afgesproken dat we het eerst laten bezinken om te kijken hoe we er verder mee omgaan", "Het geheel was goed doordacht en kende daarmee ook een logische opbouw", "De deelnemers hebben het als energiek en waardevol ervaren omdat ze inzichtelijk kregen waar ze individueel tegenaan liepen en wat dat voor gevolgen heeft voor de groep", "De twee teams die getraind zijn, hebben het wisselend beleefd. Dat komt omdat één van de groepen uiteindelijk te groot bleek. Maar het resultaat was wel dat er meer wederzijds begrip is gekomen. Men snapt nu beter waarom mensen anders denken en handelen en dat is voor ons heel waardevol gebleken", "Tijdens het middagdeel hebben we ook een stuk vechtsport toegepast", "Omdat de groep klein was, was het heel persoonlijk. In totaal hebben een stuk of drie sessies plaatsgevonden die heel praktisch ingestoken waren zoals waar men tegenaan loopt en hoe men zaken oppakt. Het heeft geresulteerd in een beter inzicht in elkaars karakter en manier van werken", "De training is een vaste training binnen onze organisatie en bestaat uit een aantal sessies van twee dagen achter elkaar.

Gemotiveerde medewerkers doen het heel goed. De docent houdt de vorderingen goed in de gaten en koppelt het ook terug”, “Het is heel knap dat Schoonderwoerd in hele korte tijd veel weerstand weg weet te nemen” en “We hebben drie workshops uitgekozen waar deelnemers zich op konden inschrijven. Uiteindelijk bleek dat twee daarvan behoorlijk vol liepen. Enig minpuntje was dat het tijdsbestek van 3 uur te kort bleek. Daarnaast gaf een deel van het team aan bij een volgende keer graag bij het voortraject betrokken te worden.”

### **Opleiders**

Het overgrote merendeel van de referenten toont zich enthousiast over de opleiders. Eén van hen geeft een neutrale score en verwijst daarbij naar hetgeen onder uitvoering staat beschreven. Daarnaast meldt hij: “De trainer had sneller de keuze binnen de workshops moeten maken om bepaalde onderdelen te laten vervallen. Hij heeft zichzelf in een lastig parket gebracht omdat hij teveel moest laveren.” Anderen delen zijn mening niet en vermelden: “De docent was inhoudelijk heel sterk en wist het op een rustige manier over te brengen. Zijn focus was echt gericht op elk individu waarbij hij in korte tijd in staat bleek om een band op te bouwen. Maar hij durfde tevens kritisch te zijn”, “De trainer was bijzonder gepassioneerd in zijn vak. Hij wist kennis en ervaring prima te bundelen en te delen met de groep. Zo moesten we op een plank opschrijven waar we mee wilden breken om vervolgens die plank stuk te slaan. Dat lukte en de losse onderdelen heb ik nog steeds bewaard”, “Allereerst hebben we een oefening gedaan om het ijs te breken want dat zette een goede toon voor de verdere dag. De trainer was een boeiende verteller die de scherpe kanten eraf wist te halen. Iedereen voelde zich veilig genoeg om zich te uiten”, “Zowel introvert als extravert zou ik de trainer typeren. Als er in de groep voldoende dynamiek was, liet hij het gebeuren maar als men er gezamenlijk niet uit kwam, greep hij in”, “Bij ons traject werden twee trainers ingeschakeld die elkaar goed aanvulden. Eén van hen bleek theoretisch goed onderlegd terwijl de ander met name het praktische gedeelte goed wist in te vullen”, “Gebleken is dat de trainer vrij snel tot de kern wist door te dringen. Hij was scherp in observaties en analyses”, “Beide docenten zijn betrokken, deskundig en beschikken over een groot inlevingsvermogen. Ze zoeken de grenzen op en durven de diepte in te gaan. Dankzij hun confrontaties komen mensen in beweging. We hopen dat we ooit onze eigen mensen via Schoonderwoerd kunnen laten opleiden middels train-de-trainer programma's” en “Men weet elk individu op een juiste en respectvolle manier te typeren.”

### **Trainingsmateriaal**

Van de tien referenten zijn er twee die melden dat zij geen of nauwelijks materiaal hebben gebruikt. Zij onthouden zich dan ook van een mening maar geven hierbij tevens aan dat dit passend was bij het karakter van de training. Twee anderen zijn neutraal in hun oordeel. “De boeken had ik graag vooraf ontvangen zodat ik me beter had kunnen voorbereiden” en “Wellicht moeten we het bij een volgende keer gezamenlijk samenstellen zodat het geheel meer uitnodigt om het nog eens na te slaan”, verklaren zij hierover. De overige zes respondenten zijn wel te spreken over de gehanteerde materialen. Zo verklaart men: “Het geheel was voornamelijk praktisch ingestoken en we hebben alleen een uitwerking op hoofdlijnen ontvangen. Iedereen heeft zelf veel aantekeningen moeten maken”, “We hebben uiteraard een uitleg van het model gekregen met een overzicht van de diverse profielen”, “We hebben het boek aangeschaft en iedereen gevraagd om bij elke deelnemer een kort stukje in het boek te schrijven. Zo is het ook een blijvende herinnering” en “We hebben niet gekozen voor handouts maar besloten om alle informatie digitaal beschikbaar te stellen.”

### **Accommodatie**

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

### **Natraject**

Over het natraject zijn alle referenten tevreden. Dit wordt mede verklaard door het feit dat aan de ene kant Schoonderwoerd goede eindevaluaties verzorgt en aan de andere kant dat er via de gevolgde trajecten resultaten bij de opdrachtgevers zijn bereikt. Zo verklaart men bijvoorbeeld: “De evaluatie hebben we online laten invullen”, “We hebben gepeild of er nog behoefte aan actieve nazorg was en zijn geïnformeerd over terugkomdagen”, “De groep is echt in beweging gekomen”, “Wij zijn blij met de gekozen aanpak en trainer. Er waren tijdens de teamdag een paar kwetsbare momenten maar de mensen hebben echt meer begrip voor elkaar en elkaars handelwijze” en “Ondanks dat we er veel aan hebben gehad, moeten we wel blijven uitkijken dat we niet in de oude patronen terugvallen.” In geen enkel geval is er een certificaat uitgereikt. Maar de meeste respondenten zijn van mening dat dit ook niet paste bij het karakter van de training.

Eén geïnterviewde meldt nog wel dat er vanuit de eigen organisatie iemand nadrukkelijker wordt ingeschakeld om het proces intern beter te begeleiden: “De training doet nogal wat met de mensen en om eventuele spanningen weg te nemen, proberen we intern de begeleiding beter te structureren.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten zijn van mening dat Schoonderwoerd de organisatie en administratie goed op orde heeft. Zo vindt men dat het bureau goed bereikbaar is en de gemaakte afspraken keurig nakomt. Ook de trainers zijn goed toegankelijk wanneer men daar behoefte aan heeft. Ter illustratie: “Per mail en per telefoon is Schoonderwoerd prima te bereiken. Ook alle informatie wordt tijdig toegestuurd”, “Men is tevens heel flexibel en weet snel te anticiperen” en “Het is een betrouwbare leverancier.” Men geeft eveneens aan dat de facturering conform afspraak wordt afgehandeld.

### **Relatiebeheer**

De meeste referenten vinden dat Schoonderwoerd het contact met haar relaties op een correcte manier onderhoudt. Sommigen hebben na afloop nauwelijks contact gehad maar geven aan dat zij Schoonderwoerd zelf prima weten te vinden. Enkele anderen verklaren: “Het bureau is heel proactief maar niet opdringerig”, “Eens in de zoveel tijd neemt men contact op en dat is goed zo”, “Wij nemen zelf ongeveer evenveel initiatief. Het is vaak een combinatie van menselijke interesse met een stuk commercie” en “We weten elkaar te vinden.” Eén van hen is neutraal in zijn oordeel en vermeldt: “We hebben geen contact meer. Overigens heeft men wel geverifieerd of ik daar behoefte aan had.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen zijn positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommigen melden wel de prijsstelling aan de hoge kant te vinden maar de daarbij geleverde kwaliteit laat de balans toch positief doorslaan. “Ik ben heel blij met het resultaat want het geheel is erg effectief gebleken. Daarom ben ik zeer tevreden” en “Bij andere trainingen haal ik er vaak minder uit.” Tevens meldt een aantal van hen dat ze er prijstechnisch gezamenlijk goed zijn uitgekomen.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Tot slot kan worden geconcludeerd dat de respondenten niet alleen tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten onder leiding van Schoonderwoerd; de meerderheid is zelfs zeer tevreden. Als sterke kanten van dit bureau noemt men: “Het goed luisteren en meedenken”, “Het in korte tijd weten te realiseren van een optimaal resultaat”, “De deskundige trainers die niet alleen een veilige omgeving weten neer te zetten maar iedereen uitdagen om in beweging te komen waarbij men ook confronterend durft te zijn”, “De combinatie tussen theorie en praktijk is van een hoge kwaliteit”, “Persoonlijk contact en betrokkenheid”, “Flexibiliteit en deskundig inspelen op groepsprocessen”, “Het geheel is echt maatwerk”, “Betrouwbaar en betrokken” en “Men is echt klantgericht en weet zich uitstekend in te leven in de groep en haar individuele deelnemers.” Behalve enige verbeterpunten die eerder al aan de orde zijn gekomen, noemt men nog: “Men kan nog meer adviseren over de groepsgrootte om het totale rendement te optimaliseren”, “Het geheel zou beter gevisualiseerd kunnen worden zodat je meer en sneller zicht krijgt op waar het team vandaan komt en waar het na de training staat” en “Men zou het relatiebeheer nog meer kunnen activeren.” Allen zijn genegen om Coöperatie Schoonderwoerd aan te bevelen aan anderen.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject <sup>②</sup>			13%	50%	25%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				62%	38%
Opleiders				38%	62%
Trainingsmateriaal <sup>③</sup>			13%	50%	25%
Accommodatie				62%	38%
Natraject				87%	13%
Organisatie en Administratie				75%	25%
Relatiebeheer			13%	62%	25%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft hier geen oordeel.
- ③ Eén respondent heeft hier geen zicht op.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten die een training met een open inschrijving via Schoonderwoerd hebben gevolgd, zijn hen op het spoor gekomen via internet. "Deze training stond in ons interne systeem" en "Via mijn werkgever werd budget beschikbaar gesteld. Daarna ben ik op internet verder gaan zoeken", geven twee van hen hier als verklaring. Anderen kennen hen vanuit eerdere ervaringen of zijn via het eigen netwerk doorverwezen. Eén referent geeft hier geen oordeel en zegt: "Wij kopen trainingen in voor klanten. Onze klant had de voorkeur voor Schoonderwoerd al uitgesproken dus van een voortraject was hier weinig sprake." Een ander is neutraal in zijn oordeel. "Het is een goed opleidingsinstituut en ik kende hen al vanuit het verleden. Ik ben een enorme fan maar juist deze training is geannuleerd wegens te weinig belangstelling. Helaas hebben ze dat erg laat aan ons doorgegeven", verklaart hij desgevraagd. Ook bij een andere geïnterviewde is de cursus gecancelled maar dat was voor hem geen probleem. De inschrijving voor een training verloopt makkelijk en snel, aldus de respondenten. "Nadat ik mij had aangemeld is er nog persoonlijk contact geweest om mijn leerdoelen te inventariseren. Vervolgens kwam de bevestiging met alle details", zegt één van hen. Anderen hebben ervaringen van soortgelijke strekking.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is helder; zowel op internet als in een brochure. “Ook stond duidelijk vermeld dat er extra kosten voor materiaal en catering bij kwamen”, “Wat we zelf aan eventuele voorbereiding moesten doen, stond ook helder omschreven. Nadat ik alles had ingevuld en opgestuurd ben ik door de trainer gebeld. Niet alleen om mijn leerdoelen te checken maar ook om te kijken of ik de juiste motivatie had”, “Ik heb een vragenlijst moeten invullen om achter mijn gedrags- en voorkeursstijl te komen en een intakeformulier” en “Op basis van alle omschrijvingen leek de training helemaal aan te sluiten op mijn behoefte.” Eén referent meldt dat het interne systeem opleidingen van ruim zestig preferred suppliers bevat waarvan Schoonderwoerd er één is. Binnen dit systeem zijn alle trainingen opgeladen. Wanneer hij groepen cursisten aanmeldt, volgt er een aparte offerte. Ook deze is volgens hem altijd helder en duidelijk. Allen zijn dan ook tevreden en zeer tevreden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering kan gesteld worden dat de referenten positief hier tegenover staan. Men ervaart een goede mix tussen theorie en praktijk en waardeert de interactie met de mede cursisten omdat “je van elkaar ook veel kunt leren omdat je de ervaringen deelt”, meldt één geïnterviewde. Tevens is men (zeer) te spreken over de samenstelling en grootte van de groepen. Datzelfde geldt voor de afwisseling in de gekozen werkvormen. Ter toelichting: “We hebben zowel opdrachten in kleine groepjes gedaan als plenair. Zo moesten we bijvoorbeeld op een schaal van 0 tot 10 aangeven in welke mate je je werk leuk vond”, “Soms was het heftig omdat het dan heel persoonlijk werd. Deze confrontatie was niet voor iedereen even gemakkelijk maar elk individu bleef in zijn waarde omdat de docent een veilige omgeving wist neer te zetten. Tevens gaf hij een heldere toelichting waarom dit proces op deze manier werd aangepakt”, “Tijdens de training werden bijvoorbeeld rollenspellen toegepast evenals diverse samenwerkingsvormen zoals blindemannetje. Uitgangspunt was de theorie van Covey waarbij de zeven uitgangspunten aan bod kwamen. Soms vond ik het wel lastig om de samenhang met de theorie duidelijk te krijgen maar je kon wel voldoende vragen stellen” en “Ik was erg tevreden over het geheel. De oefeningen waren erg gevarieerd en kenden een praktische insteek. Zo was bijvoorbeeld het doel om met een blinddoek zo hard mogelijk te lopen om zo meer zelfvertrouwen te krijgen en je grenzen te verleggen. Dat was mooi om te zien.”

### **Opleiders**

De opleiders worden door de referenten als goed en zeer goed beoordeeld. Zo worden zij gekenmerkt: “Empatisch en mensgericht. De trainer verraste iedereen door ook veel van zichzelf te laten zien maar tevens wist hij de deelnemers goed aan bod te laten komen”, “De docent wist iedereen te motiveren om het maximale eruit te halen. Hij was enthousiast, deskundig en betrokken. Hij deed erg zijn best om een veilige omgeving neer te zetten”, “We kregen één vaste trainer en een gastdocent. De eerste had niet alleen veel kennis en ervaring maar beschikte ook over veel energie. De gastdocent gaf een cursus zelfverdediging en wist een goede koppeling met de theorie te leggen”, “Zij weten een hele open sfeer te creëren, zijn zelf goed toegankelijk en vertellen ook over hun eigen ervaringen”, “De vakdocenten waren echte experts die deskundig waren maar ook een goede koppeling met de praktijk wisten over te brengen. Zij weten groepen in beweging te krijgen en de scherpe kanten op te zoeken. Daarnaast sturen ze prima op groepsniveau maar ook per individu” en “Zij weten mensen te motiveren om zelf in beweging te komen.”

### **Trainingsmateriaal**

Eén referent heeft hier te weinig zicht op omdat hij als opdrachtgever hier iets te ver vanaf staat. Een volgende is neutraal omdat er geen materiaal is uitgereikt en hij dat wel heeft gemist. De overige zes zijn tevreden. Enkelen verklaren: “We kregen een flexibele syllabus met losse onderdelen die we zelf moesten rubriceren. Helaas heb ik dat niet heel netjes gedaan maar het ging er meer om dat je persoonlijke vaardigheden aanleerde dus het paste wat mij betreft voldoende bij het karakter van de training”, “De boeken heb ik nog een paar keer opengeslagen”, “We hebben nog de beschikking over de Kennisbank zodat we op elk moment digitaal alles kunnen opzoeken” en “Achteraf hebben we de sheets nog gekregen.”

### **Accommodatie**

De accommodaties die Schoonderwoerd gebruikt, zijn mooie cursuslocaties. De referenten vinden de kwaliteit van de lesruimtes goed verzorgd. Tevens zijn ze goed bereikbaar en beschikken ze over voldoende (ondersteunende) faciliteiten. Daarnaast is men te spreken over het feit dat men tijdens de diverse pauzes ruimte kreeg om naar buiten te gaan.

### **Natraject**

Alle referenten vinden dat Schoonderwoerd het natraject goed op orde heeft. Men geeft aan een certificaat te hebben ontvangen en na afloop een evaluatieformulier te hebben ingevuld. Maar ook mondeling is er na elke training dag een evaluatieronde geweest. Op de vraag of men echt baat heeft gehad bij de opleidingen, antwoordt men: "Ik ben meer in mijn kracht gekomen. Dat valt ook mijn collega's op. Zij vinden mij meer open en toegankelijk", "Voordat ik aan deze training begon was ik negatief en mopperig. Ik heb geleerd dat verandering door mezelf gerealiseerd moet worden", "Mijn persoonlijke leerdoelen zijn nog in ontwikkeling maar ik neem al wel meer eigen verantwoordelijkheid", "Ik heb handvatten gekregen om balans en rust te vinden in mijn werk- en privé leven" en "Ik ben mij meer bewust geworden van mijn eigen gedrag en wat dat teweeg brengt. Tevens is ons geleerd om dichtbij onszelf te blijven."

### **Organisatie en Administratie**

Ten aanzien van de organisatie en administratie tonen alle respondenten zich tevreden. Eén van hen is als opdrachtgever erg tevreden over het geheel: "Wij hebben een prima samenwerking. Schoonderwoerd staat ook open voor feedback van onze kant." Een ander: "Dit bureau handelt alles prima, netjes en keurig af." De overige referenten zijn van mening dat Schoonderwoerd goed bereikbaar is, zowel per mail als per telefoon, en dat men de gemaakte afspraken wat hen betreft goed nakomt.

### **Relatiebeheer**

Veruit de meeste referenten zijn content over de manier waarop het bureau met hen de relatie onderhoudt. Eén van hen vindt dat Schoonderwoerd wel wat actiever richting hem had mogen zijn en is daarom neutraal in zijn oordeel. Anderen zeggen: "Ik heb nog een paar keer een aanbod voor terugkomdagen gehad", "Men is heel erg vooruitstrevend en innovatief. Ik vind hen boven andere bureaus uitsteken", "Naast de terugkomdagen heb ik ook een uitnodiging voor de viering van hun vijftienvig jarig jubileum gekregen" en "We ontvingen een uitnodiging voor een zogenaamde proactiverings-dag. In het kader van een stukje nazorg en klantenbinding kun je daar de eerste keer kosteloos aan deelnemen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding leidt tot louter positieve reacties. "Deze is goed, zeker in vergelijking met andere aanbieders", geeft één van hen als verklaring. Anderen noemen deze 'goed'.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Tot slot wordt gevraagd om de mate van tevredenheid te omschrijven. Men verklaart: "De invulling van de trainingen sluit aan bij de praktijk van alledag", "De inhoud was goed en de locatie geweldig", "Schoonderwoerd handelt vanuit de mensgedachte en weet de trainers op een juiste manier in te zetten. Ik blijf hen van harte aanbevelen ook al heeft deze cursus voor mij persoonlijk te weinig rendement opgeleverd", "Voor dit type trainingen is Schoonderwoerd één van de voorkeursinstituten. Zij kiezen bewust voor een persoonlijke benadering en dat is bijzonder plezierig. Daarnaast klopte de beschrijving van de opzet van de cursus als een bus met de uitvoering. En men is tevens in staat om de juiste experts als gastdocenten in te zetten" en "De openheid en vertrouwelijkheid zijn belangrijke aspecten in hun dienstverlening. Heel sterk vind ik bovendien dat een leidinggevende van Schoonderwoerd zelf meedeed om te kijken of processen nog verder geoptimaliseerd konden worden." Ook geeft men nog een paar tips: "De samenhang tussen theorie en praktijk is niet altijd even helder. Met name wat bepaalde werkvormen bijdragen aan het grotere geheel", "Vanuit de werkgever worden geen interne providers meer aangeboden. Ik adviseer hen dan ook om de vindbaarheid te optimaliseren", "De documentatie was wat rommelig. En ik vond het jammer dat we niet konden overnachten op de locatie die ze normaal gesproken aanbieden. Ook dat had nog meer kunnen bijdragen aan het succes van de training", "Ik zou hen als tip willen geven om de training Storytelling in de huidige vorm niet meer aan te bieden" en "Men zou nog meer aan klantenbinding kunnen doen." Gezien de mate van tevredenheid over het geheel, zijn alle referenten bereid om Coöperatie Schoonderwoerd aan te bevelen waarbij sommigen melden dat ook al (meermaals) gedaan te hebben.

## 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 11-09-2014.

### Algemeen

Schoonderwoerd is een coöperatie met samenwerkende ervaren professionals. Het bureau stimuleert duurzame ontwikkeling van mensen. Zowel in het rendement van trainingen en coaching als in het opbouwen van relaties. Betrokkenheid, persoonlijk contact, enthousiasme en deskundigheid zijn kenmerken die op dit bureau van toepassing zijn. Al vijftientig jaar heeft zij haar bestaansrecht bewezen. Ondermeer doordat zij binnen haar dienstverlening goed weet te anticiperen op de continu veranderende behoeften vanuit de vraagzijde. Dat bereikt zij niet alleen door duurzaam ondernemen en duurzaam leven maar vooral ook door 'verduurzaming' van relaties. Zowel met haar interne relaties als haar externe opdrachtgevers, cursisten en netwerkpartners. Recentelijk is zij overgegaan van een BV in een coöperatie waarbinnen een deel van de winst direct wordt geïnvesteerd in professionalisering. Het begrip duurzaamheid krijgt daarmee ook intern verder gestalte.

### Kwaliteit

Alle trainers zijn zelfstandigen die lid zijn van de coöperatie. Mensen die niet alleen gepassioneerd en authentiek zijn maar als specialisten op een bepaald thema toegevoegde waarde bieden. Netwerkdagen en andere contactmomenten borgen de professionele kwaliteit. Uitgangspunten voor samenwerkingsverbanden zijn gezamenlijk belang, continuïteit, geluk en duurzaamheid. Daarmee geeft zij aan nadrukkelijk te investeren in nieuwe en innovatieve concepten waarbij slimmer leren met meer rendement opbrengstverhogend moet werken. Het thema virtuele klas krijgt dan ook gestalte binnen het concept. Een combinatie van diverse onderdelen, zoals een coaching platform, met slimmere interventies moet ervoor zorgen dat mensen sneller in beweging komen en dat er dieper op zaken kan worden ingespeeld. Een door Coöperatie Schoonderwoerd samengeteld Kernteam zal het geheel verder ontwikkelen en begeleiden. Op dit moment zijn er zes trainers intern opgeleid om binnen dit concept les te kunnen geven. Het streven is om dit aan het eind van 2014 uit te bouwen tot tien personen. Met name binnen maatwerktrajecten kunnen persoonlijke coachmomenten een belangrijk onderdeel van het geheel uitmaken. Mede gezien het feit dat één van de onderscheidende kenmerken van het bureau het persoonlijke contact is, zullen face-to-face bijeenkomsten altijd onderdeel blijven uitmaken van het dienstenpakket.

### Continuïteit

Met de verdere ontwikkeling van de virtuele klas zoomt Coöperatie Schoonderwoerd nadrukkelijk in op trends vanuit de markt. Ook het concept 'gamelearning' krijgt nader gestalte. Dit instrument vormt een hulpmiddel voor leidinggevenden om medewerkers te stimuleren en uit te dagen mee te denken over (strategische) ontwikkelingen van de organisatie. In het kader van duurzame talentontwikkeling krijgt iedereen hiermee de kans om verder te kijken dan alleen de eigen positie. Ook dat draagt bij tot rendementsverbetering van de organisatie. Om dit in goede banen te leiden, zoekt het bureau naar vergaande vormen van samenwerking. Zo zijn de netwerkpartners van Coöperatie Schoonderwoerd uitstekend op de hoogte van elkaars expertise, mede omdat zij vaak in projecten samenwerken. Maar ook met opdrachtgevers streeft het bureau langlopende samenwerking na. Op deze manier krijgt borging van het geleerde meer gestalte en kan gezamenlijk het effect van interventies beter worden gemonitord om vervolgens op te gaan sturen. Op grond van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de visie op duurzame ontwikkeling en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Coöperatie Schoonderwoerd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Binnen de aanpak van Coöperatie Schoonderwoerd vormen de persoonlijke kwaliteiten van een cursist, aangevuld met zijn of haar leerwensen het uitgangspunt binnen de projecten. Dit krijgt niet alleen gestalte binnen maatwerktrajecten maar ook opleidingen binnen het open aanbod zoomen hier zoveel mogelijk op in. Door opdrachtgevers wordt meermaals melding gemaakt van het feit dat het bureau groepen in beweging weet te krijgen. Dat wordt mede ingegeven doordat men een gedegen voortraject uitvoert waarbij men zo nauwkeurig mogelijk de gewenste leerdoelen probeert te achterhalen. Tevens besteedt men nadrukkelijk aandacht aan een stuk nazorg waarbij men op dit moment de mogelijkheden voor responseverhogende effectmetingen verder in ogenschouw neemt. Het bureau geeft, mede gezien bovenstaande, continu invulling aan het begrip duurzaamheid.

## 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](http://www.cedeo.eu)