

Klanttevredenheidsonderzoek

Coöperatie Schoonderwoerd

30-10-2018



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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				80%	10%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④			20%	50%	20%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				80%	10%
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 heeft geen zicht op het voortraject.
 ③ Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma.
 ④ Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.
 ⑤ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.
 ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op het natraject.
 ⑦ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij de maatwerktrajecten die Coöperatie Schoonderwoerd verzorgt (hierna Schoonderwoerd te noemen), zijn alle referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, tevreden en zeer tevreden. Eén van hen heeft hier geen zicht op omdat zijn voorganger dit heeft afgehandeld. Velen delen mee dat het instituut bij hun organisatie een preferred supplier is, waarbij zij kunnen kiezen uit het programma dat intern wordt aangeboden, of dat men al vaker een training bij hen heeft afgenomen. Enkelen vertellen: "Schoonderwoerd treedt op een respectvolle manier op. Het contact in dit stadium was heel plezierig", "Vooraf hebben we ook de trainers ontmoet waardoor we meteen de diepte in konden. Daardoor konden we ook meteen inzoomen op onze praktijksituatie" en "Het instituut neemt niet klakkeloos alle opdrachten aan. Zij vragen stevig door om doelstellingen en verwachtingen helder te krijgen. Tevens werden wij getriggerd om intern verder door te denken over onze leervraag. Het lukt weinig suppliers om die extra diepgang meteen mee te geven."

Anderzijds blijkt uit de interviews dat men offertes van meerdere leveranciers met elkaar heeft vergeleken, waarbij, aldus twee referenten 'Schoonderwoerd er met kop en schouders bovenuit stak'. Ter verklaring geeft men aan dat het bureau zich goed inleeft en inleest. "Vervolgens heeft men een mooie presentatie voorbereid die op inhoud prima aansloot" en "De kwaliteit van de offerte is vooral toegespitst op zaken als inhoudelijke thematiek en de manier waarop het bureau dit uitvoert. Mede dankzij een uitgebreide intake weten zij een goede aansluiting te creëren", verklaren zij daarbij. Enkelen geven eveneens aan dat zij via een intermediaire partner werken. Deze partner zet de leervraag uit bij meerdere aanbieders waarbij de opdrachtgever de uiteindelijke keuze maakt. Respondenten melden hierbij ook dat de samenwerking in dit stadium tussen de drie partijen (opdrachtgever, intermediair en Schoonderwoerd) naar (volle) tevredenheid verloopt.

Opleidingsprogramma

Degene die op het voorgaande onderdeel geen uitspraak kon doen, kan dat ook niet op dit onderdeel. De anderen tonen zich over het opleidingsprogramma tevreden. Zij typeren dit onder andere als 'netjes', 'helder' en 'overzichtelijk'. Tevens geeft men aan dat het een goede weergave was van hetgeen in het voortraject was afgesproken. "Op basis van drie offertes hebben wij uiteindelijk voor Schoonderwoerd gekozen", zo verklaart één geïnterviewde. Hij gaat verder: "Daarna hebben we nog met elkaar gesproken om het verder te finetunen. Daar staat het bureau ook voor open en wij hebben het gesprek wederom als plezierig ervaren." Een volgende: "Men is echt gebrand op een goed rendement en daadwerkelijk verandering te bewerkstelligen." Uit de gesprekken blijkt verder dat men de prijsstelling in de offerte duidelijk vindt: "Schoonderwoerd heeft bij ons apart de acteurs geoffereerd. Dat maakte de offerte heel inzichtelijk", zegt één respondent daarbij.

Uitvoering

Voor de uitvoering krijgt Schoonderwoerd (zeer) veel lof toegezwaaid. Sommigen hebben er niet direct zicht op maar baseren zich op de feedback van de deelnemers. Tijdens de trainingstrajecten wordt er door de trainers goed ingezoomd op persoonlijke leerwensen en doelen. "Dat kan onder andere omdat Schoonderwoerd werkt met kleine groepen waardoor er veel individuele aandacht is en iedereen aan bod komt", zo verklaart een referent. De programma's bestaan deels uit theorie maar vooral uit toepassing van de theorie op de praktijk. Daartoe zorgt Schoonderwoerd voor werkvormen waarbinnen interactie een belangrijk onderdeel uitmaakt. Ook is men van mening dat er veel variatie in de gekozen werkvormen zit. Zo meldt men bijvoorbeeld dat er in kleinere groepen wordt gewerkt, dat er veel discussie plaatsvindt, dat acteurs worden ingeschakeld maar dat men alles weer plenair terugkoppelt. Enkele citaten: "Ik heb nog nooit zo'n leuke cursus gehad. Zo moesten we bijvoorbeeld met elkaar een brug bouwen met behulp van een aantal stoelen. Maar ook kregen we kaarten met kleuren waarbij je moest aangeven welke kleur jij vond dat je collega had", "De sfeer was zeer ontspannen waardoor mensen, die eerst niet wilden, er toch veel plezier in kregen", "We hebben duizenden medewerkers meegenomen door een heel traject dat voor onze organisatie van groot belang is. Het heeft veel bewustwording gebracht en mensen in beweging gekregen. De manier waarop sommige oefeningen zijn uitgevoerd, was ook deels hilarisch", "Over alle onderwerpen kregen we eerst een instructie en presentatie. Daarna gingen we alles in groepen uitproberen. De groep bestond uit diverse niveaus vanuit de totale organisatie. Zo konden we goed leren van anderen en ben ik tot nieuwe inzichten gekomen" en "Het doel was om betere samenwerking te bewerkstelligen door bijvoorbeeld meer duidelijkheid over de diverse rollen te krijgen. Door de gehanteerde methodiek hebben we beter zicht op en begrip voor elkaar gekregen." Eén opdrachtgever verklaart nog: "We meten altijd nog een keer na een tijdje zodat deelnemers het echt kunnen laten bezinken. Gemiddeld komt er een dikke acht uit de evaluatieformulieren."

Opleiders

De opleiders die Schoonderwoerd inzet, worden positief en zeer positief beoordeeld. In zijn algemeenheid is men van mening dat mensen deskundig zijn maar ook over veel praktijk- en didactische ervaring beschikken. Tevens wordt gemeld dat zij goed weten in te spelen op bewegingen in de groep en dat zij een veilige omgeving weten neer te zetten. Daarnaast omschrijft men hen als volgt: “De twee trainers waren goed op elkaar ingespeeld waarbij de een wat meer direct was en de ander meer beschouwend. Maar beiden wisten de methodiek goed te hanteren”, “Mede dankzij hun ervaring konden zij goed uitleggen wat ‘wel’ en ‘not done’ was”, “De trainer weet op een natuurlijke manier verbinding met de groep te leggen. Dat doet hij onder andere door een persoonlijk verhaal te vertellen en zich daarmee ook kwetsbaar durft op te stellen”, “De wisselwerking tussen theorie en praktijk maar ook de interactie met mede-cursisten is leuk en goed. Het wordt op een relaxte manier gebracht en is daarmee niet schools wat ik bij andere aanbieders nog al eens tegenkom”, “De deskundigheid en de flexibiliteit spreken mij in dit stadium aan” en “Trainers zijn authentiek, en brengen het met humor.”

Trainingsmateriaal

Van de negen referenten die zicht hebben op het trainingsmateriaal, zijn er twee neutraal in hun oordeel. “Je moet continu zoeken naar waar de informatie op de portal te vinden is. Dat mag wat mij betreft iets meer gestructureerd” en “Het materiaal op zich was gedegen maar het naslagwerk dat men nog kreeg, had misschien wel een sausje van ons bedrijf moeten hebben.” De overige zeven zijn van mening dat het materiaal goed aansluit op het karakter van de training. Men meldt dat er, naast de portal, ook PowerPoint presentaties worden gebruikt. “En dit is ondersteunend aan de les”, zegt één van hen erbij. “Uit de evaluaties blijkt dat de deelnemers vinden dat het materiaal goed aansluit. Bovendien is alles keurig verzorgd”, “Ze hebben een boekje gekregen met de kenmerken en de valkuilen die bij hun kleur passen en dat is leuk om nog eens terug te kijken” en “Voor aanvang van de training hebben ze een vragenlijst moeten invullen”, verklaren enkele andere respondenten op dit onderdeel. Ook zegt men dat er links naar informatie op internet worden doorgestuurd.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Bij twee referenten is het totale traject nog niet afgerond waardoor zij geen oordeel kunnen geven over het natraject. Eén van hen is neutraal gestemd op dit onderdeel en vertelt: “Op zich hebben wij voldoende handvatten gekregen maar wellicht had Schoonderwoerd nog een soort kaartje met tips kunnen produceren of een hand-out met aandachtspunten. In het kader van een stukje borging zou dat wel handig geweest zijn.” Ook andere referenten laten weten dat Schoonderwoerd wellicht nog kan nadenken over een stukje borging. Of, zoals één van hen het verwoordt: “Herhalingsbijeenkomsten kunnen ervoor zorgen dat het blijft leven.” De andere zeven respondenten geven aan dat het natraject, zoals het bureau dit uitvoert, naar tevredenheid is verlopen. Men maakt melding van evaluatieformulieren die deelnemers hebben ingevuld en een certificaat dat zij eventueel uitgereikt hebben gekregen. Enkele uitspraken: “In de laatste training is er een rondje gemaakt om te kijken wat we ervan vonden”, “Deelnemers krijgen een formulier en het bureau koppelt het naar ons terug wanneer er opvallende zaken zijn. Ook krijgen we adviezen en een eindgesprek” en “Schoonderwoerd staat altijd open voor feedback van onze kant. Wij zijn nog nooit met rookwolken achtergebleven. Onze verstandhouding is dan ook heel goed te noemen. We bespreken gezamenlijk wat er goed ging en wat eventueel beter kan en wat we ervan hebben geleerd.” Op de vraag wat het rendement is geweest, antwoordt men onder meer: “Gedragsverandering is moeilijk meetbaar maar we moeten wel zorgen dat het de aandacht blijft behouden”, “Het team is gesterkt in zijn kwaliteiten” en “We hebben met elkaar regels afgesproken en kunnen elkaar daar op aanspreken.”

Organisatie en Administratie

Schoonderwoerd is goed bereikbaar; zowel per telefoon als per mail reageert men snel, zo blijkt uit de interviews. Ook is men van mening dat alle afspraken goed worden nagekomen en dat informatie tijdig wordt toegestuurd. Men typeert het bureau ook als 'flexibel' en 'klantvriendelijk'. Enkele respondenten melden daarnaast nog: "Je krijgt in het begin de hele planning erbij en dat werkt prima. Overigens heb ik het meeste contact met de trainer en niet het bureau", "Men denkt echt oprecht met je mee" en "Het bureau houdt zich echt aan de afspraken en alles is netjes verzorgd." Op de vraag of de financiële afhandeling ook conform afspraak gebeurt, blijven de meesten het antwoord schuldig omdat dit intern via een andere afdeling wordt afgehandeld.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is, aldus de referenten, bij Schoonderwoerd in goede handen. Men vindt hen niet opdringerig; eerder aan de bescheiden kant. "Maar dat past ook bij hun uitstraling tijdens bijvoorbeeld de uitvoering", geeft een respondent als verklaring. Enkele anderen melden dat zij veelal alleen contact hebben met de trainer en goed met hem te kunnen schakelen. "Zij zijn heel erg open en waarderen de feedback die je geeft. We werken echt als partners samen", "Soms bellen ze met de vraag of we met elkaar een kopje koffie kunnen drinken. Dat vind ik heel plezierig want dat geeft aan dat men niet zozeer een commerciële insteek hanteert maar juist intrinsiek geïnteresseerd is" en "Ook hierin vind ik hen niet opdringerig maar wel proactief op een juiste manier. Ook op het persoonlijke vlak", zo geven enkele referenten ter toelichting aan. Nieuwsbrieven ontvangt men niet maar allen geven aan daar ook geen prijs op te stellen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De negen referenten die zicht op de prijs hebben, zijn daar tevreden over in relatie tot de kwaliteit van hetgeen zij geleverd hebben gekregen. Kort en krachtig typeert men hen onder andere als 'goed', 'marktconform' en 'prima'. "Ik word er heel blij van", geeft één geïnterviewde nog aan. En een tweede: "Zij zijn niet de goedkoopste maar de prijs staat wel in verhouding tot de kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten vol lof zijn over de maatwerktrajecten en samenwerking met Schoonderwoerd. Samengevat komen de volgende sterke punten naar voren 'maatwerk', 'flexibiliteit', 'deskundigheid' en 'laagdrempeligheid'. Ook zegt men nog: "Het bureau heeft echt een wil om zaken te verbeteren. Wij kunnen echt verder op basis van de training", "Trainers weten heel goed aan te sluiten bij de groep. Ze toetsen bijvoorbeeld tussendoor hoe het met de energie binnen de groep zit en nemen vervolgens actie", "Schoonderwoerd sluit echt aan op de wensen van de klant en levert daarmee maatwerk", "Zij zetten mensen meteen in de actiemodus en daardoor heerst er direct een leuke sfeer in de groep", "Dankzij een goed voortraject is de training volledig afgestemd op onze wensen" en "Men durft confronterend te zijn." Enkele aandachtspunten die men signaleert: "We draaien al een aantal jaren hetzelfde programma. Ik zou het op prijs stellen als er nieuwe elementen aan kunnen worden toegevoegd, bijvoorbeeld actualiteiten", "Naar aanleiding van de training was ik zeer enthousiast en heb hen voorgedragen voor een nieuwe klus. Maar in dat voorgesprek kwamen de kwaliteiten van Schoonderwoerd niet helemaal tot hun recht. Mijn advies zou zijn om, naast inhoudelijke expertise, ook iemand in te zetten die de toegevoegde waarde van het nieuwe traject goed weet te duiden", "Zorg voor wat meer projectondersteuning omdat ik vind dat de trainer nu veel zelf moet doen zoals een datum prikken. Daar zijn veel lijsten voor nodig geweest die over en weer gingen" en "Op zich kunnen ze nog stappen maken in een betere binding met de klant. Doe vooral een voorstel over een traject in drie stappen zodat wij langer verbonden blijven." Gezien de resultaten van dit onderzoek, laten de referenten weten dat zij Coöperatie Schoonderwoerd van harte aanbevelen aan anderen; menigeen heeft dit ook al gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering②				20%	60%
Opleiders③				20%	60%
Trainingsmateriaal④				40%	20%
Accommodatie⑤				20%	60%
Natraject⑥				60%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				20%	80%
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 Eén referent heeft te weinig zicht op de uitvoering.
 ③ Eén referent heeft te weinig zicht op de opleiders.
 ④ Twee referenten hebben te weinig zicht op het trainingsmateriaal.
 ⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op de accommodatie.
 ⑥ Eén referent heeft te weinig zicht op het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Unaniem geven alle referenten die aan dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving hebben meegewerkt, een positieve score op het voortraject zoals Coöperatie Schoonderwoerd dit verzorgt. Het contact met Schoonderwoerd loopt in dit stadium vlot en makkelijk, mede omdat de lijnen kort zijn en men goede verbindingen met elkaar weet te leggen. De respondenten melden dat medewerkers zichzelf inschrijven, al dan niet op de learning portal van het bedrijf waarin zij werkzaam zijn. De contacten lopen dan ook direct tussen het bureau en de cursist. Als opdrachtgever is men van mening dat Schoonderwoerd zich opstelt als een partner die co-creatie hoog in het vaandel heeft staan. Ter toelichting enkele uitspraken: "Medewerkers geven je echt persoonlijke aandacht en denken constructief met je mee", "Het bureau is erg gebrand op het behalen van rendement en daar dragen zij echt toe bij" en "Ik vind hen echt partners in dienstverlening. Hun persoonlijke benadering spreekt aan evenals de manier waarop zij verbindingen met ons leggen. Zij hanteren als insteek duurzame samenwerking."

Opleidingsprogramma

De programma's spreken tot de verbeelding van zowel opdrachtgevers als deelnemers, die hun feedback aan de opdrachtgevers meedelen. Enkelen vertellen met Schoonderwoerd een raamovereenkomst te hebben en meermaals per jaar met elkaar om de tafel te zitten. "Wij laden hun gegevens vervolgens in in onze webshop waarbij de medewerkers, in het kader van eigen regie, een keuze kunnen maken. Bijvoorbeeld op thema's als werk, ontwikkeling maar ook inkomen of gezondheid. Als partners in opleiden hebben we geregeld contact", vertelt een referent. Een volgende: "De samenwerking verloopt prima en wij zijn dan ook tevreden. Daarom verlengen we de overeenkomst." "Wij ondersteunen onze medewerkers in hun ontwikkeling, vooral in het verbeteren van hun positie op de arbeidsmarkt. Vanuit dat oogpunt verzorgen wij gezamenlijk met Schoonderwoerd de hele informatievoorziening", zo verklaart een derde.

Uitvoering

Eén referent staat te ver van de uitvoering en de opleiders af waardoor hij zich onthoudt van een oordeel op beide onderdelen. De anderen geven aan dat de uitvoering positief tot zeer positief wordt gewaardeerd. Eén opdrachtgever vertelt dat uit de evaluaties onder de deelnemers een score van gemiddeld 8,3 komt en vertelt erbij: "Wij evalueren niet direct maar na een tijdje zodat de cursisten het eerst kunnen laten bezinken. Dus dat is een mooie score." Anderen vertellen een soortgelijk verhaal: "De kwaliteit van de opleidingen wordt hoog beoordeeld dus eigenlijk worden de verwachtingen goed gemanaged. Tijdens de uitvoering staan de trainers ook open voor discussie en bieden zij diverse en interactieve werkvormen. Ook maakt men gebruik van de mogelijkheden die de locatie en het omliggende park bieden" en "Bij ons scoren zij een dikke acht, met name gerelateerd aan de persoonlijke leerwensen. Omdat Schoonderwoerd met kleine groepen werkt, komt iedereen goed aan bod. Ook dat wordt door deelnemers gewaardeerd."

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel heeft ook hier een geïnterviewde geen zicht op. De anderen kennen zelf een aantal trainers of baseren zich op de feedback van de deelnemers. "Het zijn echte professionals die laten blijken dat ze graag met mensen werken", "De trainers zijn open en eerlijk. Zij vertellen niet alleen het verhaal maar delen ook hun persoonlijke ervaringen. Daarnaast kijken zij goed naar de energie in de groep en sluiten daarbij aan", "De twee trainers zijn zeer deskundig en praktisch ingesteld. Met name dankzij hun ervaring kunnen zij mensen ook leren wat wel of niet goed is om te doen. Op vragen van cursisten weten zij adequate antwoorden te geven" en "Het zijn enthousiaste mensen die hun kennis en ervaring willen delen met de groep. Voor dit soort soft skill trainingen is Schoonderwoerd een goede aanbieder. Trainers bieden cursisten ook de mogelijkheid om eigen zaken in te brengen", zo blijkt uit de interviews.

Trainingsmateriaal

Degenen die zicht hebben op trainingsmateriaal tonen zich daarover (zeer) tevreden en baseren hun mening wederom vooral op de feedback van de cursisten. Een enkeling licht het als volgt toe: "Schoonderwoerd beschikt over een goed functionerend digitaal systeem en alle materialen zijn keurig verzorgd. Wat ik vooral terug hoor is dat de trainingen heel erg praktijkgericht zijn en daardoor goed aansluiten. Dat geldt ook voor het materiaal" en "Naderhand blijft het digitale leerplatform nog ongeveer een half jaar open staan. Wat ik begrijp is dat er ook veel filmpjes op staan en dat je ook vragen online kunt stellen." Twee respondenten hebben hier geen terugkoppeling over gekregen en zijn zelf onvoldoende op de hoogte van het lesmateriaal. Daarom onthouden zij zich van een oordeel.

Accommodatie

De accommodatie die Schoonderwoerd inzet, wordt door de respondenten goed gewaardeerd. Dat komt mede omdat het in een mooie en inspirerende omgeving is gelegen. Tevens is men van mening dat alle faciliteiten in orde zijn. Mede hierdoor, zo schatten referenten in, draagt de accommodatie bij aan de hoge waardering van de cursussen. Eén geïnterviewde vertelt: "Het is een leuke en bijzondere locatie voor dit soort trainingen. Rustgevend en mooi." Een tweede heeft geen zicht op de accommodatie en geeft dan ook geen oordeel.

Natraject

Dat Schoonderwoerd het natraject op een correcte manier uitvoert, blijkt wel uit de scores die gegeven worden. Eén opdrachtgever vertelt dat er niet op inhoud wordt geëvalueerd maar vooral over het proces. Een volgende meldt dat hij weinig terug hoort over de trainingen met een open inschrijving tenzij daar aanleiding toe zou zijn. "Twee keer per jaar zitten we om de tafel om zowel terug - als vooruit te kijken en dat loopt goed zo", verklaart een volgende. Uit de omschrijving bij eerdere onderdelen blijkt dat Schoonderwoerd hoog scoort bij de evaluaties. Deelnemers krijgen na afloop altijd een evaluatieformulier van Schoonderwoerd ter invulling aangeboden. Daarnaast verzorgen sommige opdrachtgevers ook zelf een interne evaluatie en bespreken de resultaten met het bureau. Op de vraag wat het rendement van de training is geweest, melden referenten dat zij dat lastig kunnen aangeven omdat het in hun ogen moeilijk meetbaar is. Voor één van hen is dat reden om op dit onderdeel geen uitspraak te doen. Ook meldt hij erbij dat nog niet alle trainingen zijn uitgevoerd waardoor hij het nog te pril vindt om een correct beeld te schetsen. Daarentegen vertellen anderen: "Het heeft zeker toegevoegde waarde. Trainingen zoomen in op vaardigheden en laten de mensen veel oefenen. Mede dankzij het feit dat het juist gericht is op hun dagelijkse praktijk, sluit het goed aan" en "Er is echt gedragsverandering waarneembaar."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Schoonderwoerd goed op orde. Men is van mening dat het bureau makkelijk bereikbaar is en men vindt het prettig dat de lijnen kort zijn. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat dit geldt voor zowel de trainers als de mensen van kantoor. "Wat ik ook belangrijk vind, is dat zij zich houden aan de gemaakte afspraken. Dat stel ik zeer op prijs", zo licht een referent toe. Een tweede: "Onze secretariaten schakelen met elkaar en ik heb de indruk dat dat prima loopt." En tot slot: "Ik vind hen echt een meedenkende en behulpzame partner." In hun beoordeling worden eveneens zaken als het tijdig toesturen van informatie en de financiële afwikkeling betrokken.

Relatiebeheer

Schoonderwoerd voert een correct relatiebeheer dat niet is ingestoken op commerciële verkoop. Dat wordt door de respondenten hoog gewaardeerd. Tachtig procent geeft hen hiervoor zelfs de hoogst mogelijke score. Enkele uitspraken: "Ik ken meerdere mensen maar werk met een vaste contactpersoon die werkelijk alles voor mij regelt", "Zij zijn proactief in hun relatiebeheer en dat doen ze goed", "Schoonderwoerd is in staat om heel snel te schakelen ook wanneer je andere experts nodig hebt" en "Het zijn echte partners die open staan voor feedback van ons als klant. De contacten zijn zeer goed en open."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is één van de sterke punten van Schoonderwoerd, zo geeft men in de gesprekken aan. "Qua prijs zitten ze zelfs iets aan de onderkant van het gemiddelde en hun kwaliteit is goed", "Ik vind de verhouding prima in balans", "Ook in vergelijking met andere leveranciers is deze verhouding gewoon goed te noemen" en "Ik word er heel blij van", luidt de verklaring van enkele respondenten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over (het rendement van) de cursussen van Schoonderwoerd en de samenwerking met hen. Zij geven de volgende, meest belangrijke, sterke kwaliteiten aan: "Men denkt echt mee in de ontwikkeling van de student. Het contact is persoonlijk en wat zij leveren is uniek. Zij bieden geen eenheidsworst waardoor wij op een hele prettige manier met elkaar samenwerken", "De energie is goed. Mensen worden in de actiemodus gezet waarbij het bureau ook confronterend durft te zijn", "Ik ervaar hen als klantgericht, betrouwbaar, professioneel en deskundig" en "Zij hebben een sterke wil om zaken te verbeteren. De contacten zijn open en respectvol waardoor wij goed met elkaar kunnen schakelen." Eén geïnterviewde geeft aan dat hij het lastig vindt om op basis van één recente ervaring al een uitgebreide toelichting te geven "maar die ervaring was heel positief", zo zegt hij erbij. Allen melden dat zij Schoonderwoerd van harte aanbevelen aan anderen waarbij meerderen dat al hebben gedaan. Eén referent maakt wel het voorbehoud dat hij dat niet kan doen op basis van inhoud omdat de deelnemers dat zelf mogen regelen maar wel op basis van samenwerking. "En die was heel positief want bij ons was het erg rommelig op dat moment. Daar ging Schoonderwoerd goed mee om", zegt hij erbij. Tot slot geeft een laatste aan: "Schoonderwoerd maakt het leven makkelijker!"

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 30-10-2018.

Algemeen

Schoonderwoerd is een coöperatie met zelfstandige professionals die hun sporen al jaren hebben verdiend. Als coöperatie werkt men samen op basis van vertrouwen en respect, het (h)erkennen van elkaars vaardigheden en inhoudelijke expertise. Gelijkwaardigheid, transparantie, flexibiliteit en het leren van elkaar zijn drijfveren waarop samenwerking binnen deze netwerkorganisatie geregeld is. Interventies op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, leiderschap, teamontwikkeling en coaching zijn gericht op het verkrijgen van duurzaam rendement in de praktijk; mensen en organisaties worden ondersteund in hun verdere ontwikkeling waarbij zij in hun kracht worden gezet en gehouden. Het bureau levert zowel in-company maatwerktrajecten maar ook trainingen met een open inschrijving. Het gesprek vond plaats met de heer P. Degens (directeur/trainer) en de heer J. Litjens (manager backoffice).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Schoonderwoerd hoog in het vaandel. De trainers pakken tevens een rol als accountmanager waardoor zij vanaf het voortraject via de uitvoering tot en met nazorg en relatiebeheer betrokken zijn en blijven bij de opdrachtgevers. Het geheel wordt ondersteund door een professionele backoffice. In 2017 heeft er een verdere transitie plaatsgevonden waardoor de coöperatie is gegroeid naar haar huidige vorm. Een uitgebreide intake vormt de basis voor het rendement dat aan interventies kan worden toegeschreven, mede dankzij het werken in kleinere groepen en het vermogen om in te zoomen op ieders persoonlijke leerwensen en -doelen. Alle zelfstandige trainers zijn autoriteit op hun vakgebied en bieden daardoor bewezen kwaliteit. Schoonderwoerd hecht, naast kwaliteiten als theoretische deskundigheid en didactische - & praktijkervaring, ook aan aanwezige soft skills als betrokkenheid, behulpzaamheid, intrinsieke en oprechte interesse in de mens en haar omgeving en een energieke houding. Onder het mom 'practise what you preach' geeft Schoonderwoerd vorm en inhoud aan interventies die gericht zijn op duurzaam leren en ontwikkelen. In dit kader vinden er meerdere keren per jaar diverse soorten overleggen en vergaderingen plaats waarbij kennis wordt gedeeld en marktontwikkelingen worden besproken. Evaluaties vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Omdat Schoonderwoerd sterk is in soft skill ontwikkeling, blijft het persoonlijk contact een prominente plek innemen in de totale dienstverlening. Dat geldt zeker in de online ontwikkeling van meerdere leervormen binnen blended learning. Intern richt men zich de komende tijd op het creëren van verbindingen met nieuwe experts en het uitbouwen van het relatiebeheer in combinatie met het kunnen aantonen van toegevoegde waarde waarbij de focus blijft liggen op intrinsieke en persoonsgerichte interesse. Veranderende vraagstukken vanuit de markt nopen het bureau tot onderzoek van de mogelijkheden voor het ontwikkelen van leerlijnen binnen bepaalde clusters. Daarnaast stemt men het thema 'leiderschap' verder af op de wensen van de markt en volgt men nauwgezet actuele thema's als vitaliteit en personal branding. Zowel in- als extern weet Schoonderwoerd haar focus voor de komende tijd goed te duiden. 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

In de loop der jaren heeft Schoonderwoerd zich bewezen als een betrouwbare partner waarbij de mensen gedreven zijn om trajecten succesvol te laten verlopen en waarbij de intentie is gericht op het stimuleren van duurzame ontwikkeling bij zowel individu als organisatie. Door de variatie in werkvormen en de hoge mate aan interactiviteit, worden deelnemers aangezet tot 'learning by doing'. Dit ervaringsgerichte leren is direct van toepassing in de dagelijkse werkpraktijk waardoor er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk plaatsvindt.

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