

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Koraal

10-12-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Koraal vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma②			10%	50%	20%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie			10%	70%	20%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③		10%	10%	30%	
Prijs-kwaliteitverhouding④					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Geen van de referenten heeft zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit rapport worden de trainingstrajecten belicht die onlangs zijn gegeven door het Koraal LeerCentrum. Tien werknemers van Stichting Koraal werkten mee aan het onderzoek. Zij hebben allen onlangs een of meer trajecten gevolgd bij het Koraal LeerCentrum. Het intern volgen van verschillende trainingen vormt onderdeel van het dienstverband, zo laten zij weten. Bovendien helpt het interne trainingsaanbod meerdere van hen om op relatief eenvoudige wijze te voldoen aan de voor hun beroepsregistratie verplichte bij- en nascholing. Een enkeling geeft aan ook wel eens een externe training te hebben gevolgd; dat betrof dan een traject dat intern niet werd aangeboden. De inschrijfprocedure voor de besproken trajecten verliep volgens de referenten gemakkelijk en efficiënt, via de pagina van het Koraal LeerCentrum op de intranetsite van Stichting Koraal. Een van zegt: "Het is een kwestie van een paar muisklikken; je hoeft niet veel gegevens in te vullen." Soms ging een heel team naar dezelfde training; in dat geval hoefden de betrokkenen zich niet zelf in te schrijven, maar nam bijvoorbeeld de leidinggevende dit op zich. De referenten zijn tevreden over het voortraject. Na inschrijving ontvingen ze per e-mail direct een bevestiging en voor aanvang van de training kregen ze nog een e-mail ter herinnering, waarin ook alle praktische gegevens stonden, zo laten zij weten. "De training wordt ook in ons werkrooster gezet, dus je kunt het niet vergeten", vult een van hen nog aan.

Opleidingsprogramma

De medewerkers van Koraal zijn ingelicht over het trainingsaanbod via een pagina op de intranetsite. “Daar staan alle beschikbare cursussen genoemd, compleet met informatie over wanneer deze plaatsvinden, hoe lang ze duren, wat ruwweg de inhoud zal zijn, eventueel wat je moet voorbereiden, hoeveel plaatsen er nog beschikbaar zijn en wie de contactpersoon is voor als je nog vragen hebt”, vertelt een referent. Anderen schetsen een vergelijkbaar beeld. Men vindt dat er voldoende informatie bij de trainingen staat om tot een weloverwogen keuze te kunnen komen. Eén referent merkt op dat dit niet altijd voor alle trajecten geldt. Hij zegt: “Bij sommige staat alleen een titel vermeld.” Twee respondenten vinden het zoeken op de intranetsite moeizaam. Eén van hen is daarom tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Zijn kritiek is vooral dat het aanbod niet overzichtelijk gepresenteerd wordt, waardoor hij het niet als motiverend ervaart om te zoeken naar welke trainingen hem leuk en nuttig lijken. Dat resulteert er volgens hem in dat hij - en andere collega's - zich beperkt tot het volgen van verplichte trainingen, waar hij dan vaak ongemotiveerde deelnemers treft. Een heldere en aantrekkelijke intranetsite zou volgens hem mensen motiveren tot het vrijwillig zoeken en volgen van trainingen. Twee referenten geven geen oordeel over dit onderdeel omdat ze de informatie op het intranet niet gebruikt hebben; zij hoorden van collega's de nodige details over de betreffende training en daaraan hadden ze genoeg. De rest is tevreden over de vooraf beschikbare informatie via het intranet.

Uitvoering

De referenten zijn zonder uitzondering goed te spreken over de manier waarop de besproken trainingen zijn uitgevoerd. Doorgaans hebben zij geleerd wat zij hoopten te leren en hebben ze de training met plezier gevolgd. Enkele referenten hebben wel iets aan te merken. Eén van hen vindt dat er te veel informatie is gegeven in één lange dag, waardoor hij veel van de stof weer vergeten is; hij had het handiger gevonden als de training verspreid over twee dagen zou zijn gegeven. Een tweede had eveneens graag een wat langere training gehad zodat de stof wat diepgaander behandeld had kunnen worden. Verder is men tevreden over de mate waarin de stof aansloot op de dagelijkse werkpraktijk. Doorgaans was er veel gelegenheid om casuïstiek uit de eigen werkpraktijk te bespreken en vaak werd er ook geoefend. Sommige herhalingstrainingen konden met een heel team gevolgd worden. In zo'n geval was het vaak mogelijk om aan te geven op welke onderwerpen het team zich vooral wilde concentreren. Daarnaast zijn theoretische en praktische aspecten van de stof goed afgewisseld en onderling goed in balans gebracht, aldus de referenten. Ten behoeve van de jaarlijkse continuering van hun BIG-registratie voor een specifieke medische handeling volgden enkele respondenten een heel kort een op een traject. Daarin werden zij bijgepraat over de actuele ontwikkelingen door een gecertificeerd trainer en aansluitend getoetst op die handeling. Het beviel hen goed dat het mogelijk was om per bijeenkomst de toetsing van meerdere medische handeling te combineren.

Opleiders

De trainers zijn alle referenten eveneens goed bevallen, zowel wat betreft hun inhoudelijke als wat betreft hun didactische kwaliteiten. Verschillende respondenten vinden het prettig dat de meeste trainers zelf ook bij Koraal werkzaam zijn, soms zelfs op dezelfde vestiging. “Het is fijn dat ze de mensen kennen met wie we werken, dan hebben we aan een half woord genoeg als we een casus bespreken”, zegt een van hen. Een tweede vertelt: “Er zijn twee trainers die de BIG-toetsen afnemen; ik ken ze al heel lang en ik vind ze prettig. Ze zijn heel bekwaam, kunnen goed uitleggen en zijn open-minded, dus ik durf ook iets terug te zeggen.” De respondenten zijn ook tevreden over de persoonlijke aandacht die ze kregen van de trainers, bijvoorbeeld als ze een vraag wilden stellen. “Ze nemen voldoende de tijd en gaan serieus met je om”, zegt een van hen.

Trainingsmateriaal

Over het beschikbare trainingsmateriaal zijn de referenten eveneens tevreden. Soms werd het materiaal digitaal verstrekt en, bij herhalingstrainingen, vaak als hand-out ter actualisering van de trainingsmap die ooit bij de basistraining is uitgereikt. Hoe dan ook, men vond het materiaal goed van toepassing, netjes verzorgd, prettig geschreven en, indien van toepassing, geschikt om als naslagwerk te gebruiken. De respondenten die BIG-toetsen hebben gedaan melden dat het oefenmateriaal, waaronder een pop, goed van kwaliteit was en dat er niets ontbrak. Vaak is er ook gewerkt met videomateriaal, vooral bij e-learning modules. Twee referenten tekenen aan dat de computers die zij op het werk gebruiken zo zijn ingericht dat ze geen geluid kunnen geven en dat vinden ze in zo'n geval erg onhandig, al is er wel ondertiteling beschikbaar.

Accommodatie

Ook de trainingsaccommodatie is in het algemeen goed verzorgd, aldus de respondenten. Soms is er gebruik gemaakt van een trainingslokaal of vergaderzaal van Koraal zelf, soms van een vaste huurreimte. Hoe dan ook, men wist tijdig waar men moest zijn, de benodigde hulpmiddelen waren aanwezig, er was koffie en thee en bij langere trainingen ook een lunch en er was voldoende gratis parkeergelegenheid beschikbaar. Ook de bereikbaarheid was steeds prima. Eén referent is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel omdat de trainingsruimte aan de krappe kant was voor het aantal deelnemers en het raam niet open kon. De rest is ook over dit onderdeel tevreden. Eén respondent merkt nog wel op dat hij het minder prettig vindt als een training gegeven wordt op de locatie waar hij werkzaam is, zoals soms gebeurt. Er is dan te veel afleiding door perikelen die met het werk te maken hebben.

Natraject

Na afloop van de gevolgde trajecten ontvingen de deelnemers een certificaat via het intranet. Desgewenst konden ze het certificaat zelf downloaden en afdrukken of op hun eigen computer opslaan. Voor sommige certificaten moest een toets worden afgelegd; andere werden verstrekt op basis van aanwezigheid bij de training. Waar dat aan de orde was voldeed het certificaat netjes aan de eisen voor de beroepsregistratie. Al met al zijn de referenten goed te spreken over de gang van zaken hieromtrent. Zij laten ook weten dat Koraal gevraagd heeft naar hun mening over de training, soms mondeling, vaker via een evaluatieformulier. "Ik vind het fijn dat ik kan teruggeven wat ik vind; ik krijg voldoende ruimte om dat aan te geven", zegt een respondent hier. De respondenten die een BIG-toets hebben gedaan melden dat zij ter plekke feedback kregen van de trainer over wat goed ging en waar zij nog aan konden werken. De meeste referenten geven tot slot aan dat de trainers ook na afronding van de training nog bereikbaar zijn voor vragen; veel van hen werken immers zelf bij Koraal.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop Koraal de besproken trajecten heeft georganiseerd en geadmistreerd zijn de referenten lovend. Zonder uitzondering vinden ze dat alles goed geregeld was. Ze zijn tijdig ingelicht over de praktische gang van zaken en over eventuele wijzigingen. De trainer was op tijd en zorgde ervoor dat alles netjes klaar stond voor aanvang van de training. De enkeling die wel eens contact heeft gezocht met het Koraal LeerCentrum is tevreden over de tijdige en adequate respons die zij gekregen hebben. Eén referent merkt nog op dat het tot tien dagen voor de training mogelijk is om de inschrijving te annuleren en daarna niet meer. Hij zou deze regel graag versoepeld zien. Voor zover dat aan de orde is geweest heeft men, tot slot, ervaren dat de trainers open stonden voor feedback van hen als deelnemer.

Relatiebeheer

De gesproken medewerkers van Koraal vertellen dat zij op de hoogte worden gehouden van het trainingsaanbod via de intranetsite. Ze moeten er wel zelf aan denken om daar te gaan kijken. Voor sommige verplichte trainingen krijgen ze wel een seintje van hun leidinggevende. Medewerkers die hun BIG-registratie actueel moeten houden zijn er zelf verantwoordelijk voor dat ze tijdig een toets aanvragen. De meeste respondenten zijn wel tevreden over deze gang van zaken. Tachtig procent zou het desalniettemin op prijs stellen om ongeveer een keer per drie maanden een e-mail te ontvangen van het Koraal LeerCentrum, waarin ze actuele informatie krijgen over relevante trainingen. Omdat ze tussentijds niets horen van het LeerCentrum geeft de helft van de referenten geen oordeel over dit onderdeel. Eén respondent is om dezelfde reden ontevreden, terwijl een tweede tevreden noch ontevreden is. De overige drie zijn gewoon tevreden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Geen van de respondenten kan oordelen over dit onderdeel; zij merken zelf niets van eventuele financiële transacties binnen Koraal, gerelateerd aan de gevolgde trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten geven aan dat het doel dat zij voor ogen hadden met de besproken trainingstrajecten is gehaald. In het algemeen zijn zij goed te spreken over het Koraal LeerCentrum en de aangeboden trainingen. Eén referent geeft de hoogst mogelijke score als overkoepelend oordeel, terwijl acht gewoon tevreden zijn. Wat prettig wordt gevonden is dat de trainingen intern georganiseerd worden, veelal met interne trainers. Tijdens de training is er dus veel herkenning omdat de trainers en de overige deelnemers collega's zijn die met dezelfde problematiek en vaak zelfs met dezelfde mensen werken. Twee referenten vinden het prettig dat ze op het intranet zelf kunnen kiezen uit het trainingsaanbod en zichzelf kunnen inschrijven. Een respondent is al met al tevreden noch ontevreden over het Koraal LeerCentrum; de motivatie voor zijn oordeel is in het voorgaande reeds aan de orde geweest. De meerderheid van de referenten beantwoordt de vraag of zij hun collega's zouden adviseren om ook niet verplichte trainingen van het Koraal LeerCentrum te volgen bevestigend; verschillende van hen doen dat ook al.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Stichting Koraal op 10-12-2019.

Algemeen

Binnen Stichting Koraal (hierna verder Koraal te noemen) staan mensen met een beperking of belemmering op verstandelijk, lichamelijk en/of psychosociaal gebied centraal. Daaruit blijkt dat Koraal actief is op de terreinen jeugdzorg, verstandelijk gehandicaptenzorg en speciaal onderwijs. Verder neemt arbeidsparticipatie een belangrijke plaats in de dienstverlening in. Samen met de cliënt en leerling wordt daarbij gekeken naar passende mogelijkheden en gestreefd naar het hoogst haalbare. Koraal is ingedeeld in zes regio's - in Limburg en Noord-Brabant - en één landelijk werkend Expertise Centrum waarin alle specialistische kennis van Koraal wordt gebundeld. Het LeerCentrum is binnen Koraal hét platform dat medewerkers ondersteunt in de professionele ontwikkeling, zowel op inhoudelijke kennis als op vaardigheden.

Kwaliteit

Omdat kwaliteit hoog in het vaandel staat bij Koraal, monitort men continu ontwikkelingen die verder geoptimaliseerd kunnen worden. De verbeterprocessen zijn er steeds op gericht de aanwezige kennis intern te delen. Trainers zijn veelal in de praktijk binnen Koraal werkzaam en worden bij de trainingen eventueel ondersteund door een externe specialist. Het streven is daarbij gericht op het train-de-trainer principe zodat men in de toekomst zelf scholing op een bepaald vakgebied kan verzorgen. Aangezien de trainers veelal op de eigen locatie worden ingezet, weten zij precies wat er speelt en gaan zij in gesprek met hun eigen netwerk om trajecten vorm te geven. Het LeerCentrum is een aantal jaren geleden opgericht om processen logistiek te ondersteunen. Een volgende fase is ingezet om verbeterlagen te maken en de intern aanwezige kennis breder te ontsluiten. Intervisie en verdieping maakt daar onderdeel van uit. Met het oog op steeds complexere en meervoudige problematieken zet men onder andere in op scholing naar een hoger niveau en aanscherping van cognitieve vaardigheden. Een volledig nieuw en gebruiksvriendelijk Learning Management Systeem (LMS) is onlangs geïmplementeerd waarmee de gevolgde opleidingen, zowel de verplichte als vrijwillig gevolgde, beter kan volgen. Bijkomend voordeel is de toegankelijkheid en de eenvoudige wijze van aanmelding voor een training,

Continuïteit

Binnen Koraal spelen veel ontwikkelingen om zo goed mogelijk te anticiperen op de wensen vanuit het werkveld. Het nieuwe LMS draagt ervoor zorg dat diverse processen om de opleidingen en expertise beter worden ontsloten en breder ingezet worden binnen Koraal. Inmiddels blijkt dat men de opleidingen verder zijn te stroomlijnen en door te kunnen ontwikkelen. Innovatie en e-learning maken daar onderdeel van uit. Daarnaast heeft men het aantal verschillende methodieken al weten terug te brengen naar het zogenoemde '5-step' model: een combinatie van methodiek ontwikkeling en praktijk leren. Deze Koraal-methode is inmiddels de professionele standaard geworden waarbinnen onderwerpen als medicatie en veiligheid een centrale plaats innemen en waarbij de kracht van de trainingen in de herhaling zit met als uitgangspunt: 1 kind, 1 plan. Mede op basis van constructieve en collectieve samenwerking binnen de organisatie, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De interne referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen de focus van Koraal op permanente ontwikkeling en het verder anticiperen op de individuele leerbehoefte. Mede dankzij het feit dat nauwkeurig op de werkvloer wordt gepeild waar men behoefte aan heeft. Dat maakt dat er een vloeiende transfer van theorie naar praktijk kan plaatsvinden.

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