

Klanttevredenheidsonderzoek

Scholings-, Trainings- en Opleidings centrum STOC B.V.

08-06-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Scholings-, Trainings- en Opleidings centrum STOC

B.V. 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
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, 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 jaaromzet 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering				62%	38%
Opleiders②				50%	38%
Trainingsmateriaal③			13%	38%	25%
Accommodatie④			25%	13%	
Natraject⑤				25%	62%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑥				25%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			13%	38%	
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 geen score op dit onderdeel
- ③ Twee referenten geven het trainingsmateriaal geen beoordeling
- ④ Vijf referenten geven de accommodatie geen beoordeling
- ⑤ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent geeft het relatiebeheer geen beoordeling
- ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen en trainingen van Scholings-, Trainings-, en Opleidingscentrum STOC B.V. (Hierna: STOC) beoordeeld. Er zijn acht referenten bevestigd naar hun ervaringen met STOC. Voor de meesten is de samenwerking al van lange duur. Enkel vertellen een jaarlijks terugkerend programma door hen te laten uitvoeren. De grote mate van tevredenheid over de uitvoering van de opleidingen en trainingen, het maatwerk dat kan worden geleverd en de samenwerking met STOC maakt dat zij telkens weer de samenwerking voortzetten. Allen geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

Referenten vertellen dat er vlot wordt geschakeld in het voortraject. Allen werken met een vast contactpersoon bij STOC met wie zijn hun opleidingsbehoeften en -wensen goed kunnen bespreken. Ook kunnen er afspraken worden gemaakt over de selectie van deelnemers aan de opleidingen. STOC neemt in een enkel geval assessments af waarbij de motivatie en het kennisniveau van de deelnemers vooraf wordt getest. Enkele geven aan in het voortraject te hebben gezocht naar vergelijkbare aanbieders. Zij vertellen dat zij geen partij hebben weten te vinden die op deze wijze, met inbreng van maatwerk, dergelijke opleidingen kunnen bieden.

Opleidingsprogramma

De afspraken in het voortraject worden vastgelegd in een offerte die men “helder” en “duidelijk” noemt. Ook de prijsstelling is daarin duidelijk vermeld. Enkele opdrachtgevers hebben vaste prijsafspraken gemaakt. Over de opleidings- en trainingsprogramma’s is men (zeer) tevreden. Men vindt dat er voldoende maatwerk wordt geleverd. Enkele uitspraken ter illustratie: “De opleiding moest qua inhoud worden aangepast. Dat is in goed overleg en in goede harmonie gegaan. STOC was daarin leidend. Zij hebben op basis van hun ervaring aangegeven wat in het programma verbeterd zou kunnen worden”, “Er is een module speciaal voor onze sector aan de opleiding toegevoegd” en “Er is altijd ruimte om ons persoonlijke sausje over de opleiding te gieten. Dat is prettig.”

Uitvoering

Ook over de uitvoering van de opleidingen en trainingen is men (zeer) tevreden. Het voldoet aan de verwachtingen van de referenten. Het programma wordt uitgevoerd conform de afspraken die daarover zijn gemaakt. Er is zowel aandacht voor de theorie als voor praktijkoefeningen. Tussentijds worden de opleidingen voldoende geëvalueerd. Zo nodig wordt het programma aangepast. Enkele uitspraken over de uitvoering: “Er wordt een goede vinger aan de pols gehouden. Er wordt altijd gekeken naar wat haalbaar is voor de deelnemers en aan de eigen situatie aangepast. Actualiteiten worden ingevoerd” en “De afwisseling in werkvormen is goed. Er wordt zowel theorie behandeld als (groeps)opdrachten gemaakt. De vertaling naar de praktijk is goed. De deelnemers krijgen huiswerkopdrachten mee. De docenten laten de deelnemers gedurende de opleiding steeds vrijer. In het begin zijn zij vrij sturend om hen vervolgens wat vrijer te laten.” Eén referent geeft als verbeterpunt mee dat de beoordeling van het taalkundige element in de opdrachten beter en strenger kan.

Opleiders

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten zijn positief over de docenten. Enkele geïnterviewden gaan daarbij af op de informatie die zij van de deelnemers hebben terug gehoord. Enkele referenten vertellen dat STOC probeert de inzet van de docenten zoveel mogelijk af te stemmen op de organisatie en de deelnemers. Voorts vertellen zij dat de docenten goed zijn onderlegd. Natuurlijk bestaan er onderlinge verschillen, maar allen zijn van voldoende niveau. Alleen de interactie die zij met de groep weten te bewerkstelligen verschilt wel eens per docent. Een enkele keer wordt er een gastdocent ingezet. Ook deze wordt goed beoordeeld. Enkele uitspraken over de docenten: “De deelnemers hebben soms al lange tijd geen opleiding meer gevolgd. De docenten weten te bereiken dat de deelnemers binnen korte tijd weer in het leerritme komen. Dat vind ik knap” en “Wij vragen altijd om dezelfde docent. Daar staan zij voor open. Wij hebben goede ervaringen met deze docent. Hij kijkt naar de doelgroep die hij voor zich heeft en koppelt daar goed over terug.” Eén referent geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar heeft toch een verbeterpunt: “Naar mijn mening zouden de docenten onderling wat vaker mogen sparren over de groepsprocessen. Zij zouden elkaar meer kunnen versterken. Op het didactische vlak zouden zij wat meer intercollegiale samenwerking kunnen bewerkstelligen”, aldus voornoemde referent.

Trainingsmateriaal

Drieënzestig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het opleidings- en trainingsmateriaal dat is gebruikt. Vijfentwintig procent geeft geen score. Zij hebben hier geen zicht op. Dertien procent geeft het opleidings- en trainingsmateriaal een neutrale beoordeling. Geïnterviewden vertellen dat zij readers, checklist of (hand)boeken ontvangen. Ook wordt er digitaal materiaal beschikbaar gesteld. Het materiaal is van voldoende niveau en kan als naslagwerk worden gebruikt. Het lesmateriaal wordt regelmatig aangepast aan de laatste ontwikkelingen. Een opmerking: “De map is heel duidelijk. Er zit veel structuur in. Gemaakte opdrachten moeten worden afgetekend. Dat is nodig voor de diplomering. Wat ons betreft mag dat wel wat minder”, aldus een referent over het opleidings- en trainingsmateriaal. Degene die het lesmateriaal een neutrale score geeft is van mening dat het lesmateriaal weliswaar regelmatig wordt aangepast, maar dat de kwaliteit daarvan nogal eens wisselt. Een andere referent zou graag als opdrachtgever ook het lesmateriaal ontvangen zodat hij weet wat er van de deelnemers wordt verwacht en wat zij leren. Dit ontvangt hij alleen als hij erom vraagt.

Accommodatie

De meeste referenten (tweeënzestig procent) hebben de opleiding/training op hun eigen locatie laten verzorgen. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel. De overige referenten hebben wél gebruik gemaakt van een lesaccommodatie die door STOC is geregeld. Eén van hen geeft daarvoor de score “tevreden”. Twee anderen geven een neutrale score. Zij zeggen: “De opleiding vindt plaats bij deelnemende verpleeghuizen. De ruimtes zijn wisselend en zelfs niet altijd beschikbaar. Dat loopt wel eens spaak. Dat is vooral vervelend voor de deelnemers.”

Natraject

Iedere opleiding/training wordt na afloop geëvalueerd. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever. Na afloop ontvangen de deelnemers, al naar gelang de opleiding of training, een diploma of certificaat. STOC houdt zich daarbij zorgvuldig aan de afrondingseisen. In enkele gevallen vindt er een feestelijke diploma-uitreiking plaats. Dit geschiedt in goed overleg en met een goede rolverdeling. Alle referenten geven aan rendement van de opleidingen en trainingen te bemerken. In sommige gevallen leidt het tot functiewijzigingen voor deelnemers. “De deelnemers halen veel kennis uit de opleidingen. Ze doen veel kennis op over bijvoorbeeld probleemgedrag. Vervolgens gaan ze zelf met het geleerde in de praktijk aan de slag. Ze krijgen daarvoor veel handvaten”, aldus een referent over het behaalde rendement. Voor de borging van het geleerde in de praktijk voelen veel opdrachtgevers zich zelf verantwoordelijk. Enkele referenten geven aan na te denken over het afnemen van een vervolgtraject. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat de opleiding nog niet is afgerond. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

Organisatie en Administratie

Ook over de organisatie en administratie is men (zeer) tevreden. Geïnterviewden vertellen dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Men noemt de organisatie “flexibel”. Telefoon en mail worden snel beantwoord. De facturen komen op tijd en kloppen met de gemaakte afspraken. Enkele uitspraken over de organisatie en administratie: “De administratie loopt heel soepel. Zij nemen ons echt werk uit handen. Door de Corona-crisis werd er onlangs een lesdag geannuleerd. Omdat de wens er was om geen vertraging op te lopen is deze lesdag helemaal digitaal aangeboden. Dat is fijn!”, “De organisatie is flexibel. Een zwangere deelneemster is de gelegenheid geboden om eerder af te studeren. Fijn dat dat kon!” en “Het contact is heel laagdrempelig. Zij zijn altijd bereikbaar en heel accuraat. Er bestaat een prettige samenwerking.” Eén referent geeft weliswaar een positieve beoordeling op dit onderdeel maar is van mening dat de communicatie naar de deelnemers beter en sneller kan.

Relatiebeheer

Referenten vinden dat STOC voldoende doet om de relatie met haar klanten te onderhouden. Zij vertellen dat de accountmanager of de directie regelmatig langskomt om ontwikkelingen te bespreken en de relatie in stand te houden. Zij worden voldoende geïnformeerd over nieuwe scholingen en (landelijke) ontwikkelingen. Ook worden er wel eens bijeenkomsten georganiseerd. Zij vertellen: “Wij zijn veel in contact met elkaar. Het initiatief komt ook van hun kant uit. Dat is prettig.” Allen geven het relatiebeheer een positieve score. Op één referent na die geen score geeft. Hij heeft geen zicht op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de referenten geeft geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding. Drie referenten geven de score "tevreden". Zij zeggen onder meer: "Vergeleken met anderen zijn zij zeker niet de duurste. De kwaliteit van de opleidingen is goed", "De prijzen zijn marktconform en redelijk binnen de marges" en "Ik heb de prijzen wel eens met andere aanbieders vergeleken. Bij anderen betaal je meer en krijg je minder lesstof." Tot slot geeft één referent een neutrale score. In zijn geval zou er gestart worden met een grotere groep. Uiteindelijk waren er minder deelnemers. De prijs is daarop niet aangepast waardoor het een vrij prijzig traject is geworden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden (vijfenzeventig procent) tot zeer tevreden (vijfentwintig procent) zijn over de opleidingen en trainingen van STOC en de samenwerking met hen. Enkele uitspraken: "Het is mooi te zien hoe ze in Corona-tijd hebben doorgepakt" en "Wij zijn erg tevreden over de samenwerking met STOC. Zij werken snel en nemen onze wensen in acht. Dat is prettig!" Er wordt nog één verbeterpunt gegeven: "De opleiding tot verzorgende c is ontwikkelingsgericht. Niet iedereen is geschikt om de opleiding voort te zetten. Wij zouden graag zien dat er na een half jaar een studieadvies wordt gegeven waarmee wij als werkgever het gesprek met de deelnemer aan kunnen gaan." Allen zijn van harte bereid STOC aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Scholings-, Trainings- en Opleidings centrum STOC B.V. op 08-06-2020.

Algemeen

Scholings Trainings en Opleidingscentrum STOC (hierna STOC) is een zelfstandig opererend trainings- en opleidingsinstituut in de sector Zorg, Wonen en Welzijn. STOC biedt branche-, MBO en post-HBO opleidingen en bij- en nascholingstrajecten en is voornamelijk werkzaam in de deelgebieden VVT en de kinderopvang.

Kwaliteit

De missie van STOC is het verzorgen van onderwijs aan volwassenen dat onderscheidend bijdraagt aan de meest optimale zorgverlening voor zorgbehoevenden. Daarom hecht STOC veel waarde aan kwaliteit. STOC werkt al jaren met een grote, vaste pool van docenten die allen ZZP-er zijn (thans ongeveer 50 docenten). Zij zijn afkomstig uit het hele land waardoor STOC een landelijke dekking aan opleidingen kan bieden. Zij worden zorgvuldig getoetst op hun kennis en vaardigheden en hebben hun sporen verdiend in de praktijk. Hun inhoudelijke en didactische vaardigheden worden gemonitord onder meer door hen proeflessen te laten verzorgen. Maar ook evaluaties zijn een belangrijke graadmeter. Daarnaast wordt er regelmatig vakgroepoverleg georganiseerd waarin docenten worden bijgepraat over vernieuwingen in de opleidingen. Voorts worden er met regelmaat docentenbijeenkomsten georganiseerd om de relatie met de docenten te onderhouden. Het trainingsmateriaal wordt door STOC zelf ontwikkeld. Hiertoe worden inhoudsdeskundigen ingeschakeld. Jaarlijks wordt bekeken of het trainingsmateriaal moet worden aangepast en of de opleidingsprogramma's aanpassing behoeven. Het trainingsmateriaal kan zowel digitaal als op papier worden aangeleverd, afhankelijk van wat de klant wil.

Continuïteit

STOC heeft de afgelopen periode vooral veel mbo-opleidingen verzorgd. Dat aantal is de afgelopen periode verdrievoudigd. Mede doordat STOC nauwkeurig tegemoet komt aan de wensen van opdrachtgevers kent STOC een vaste klantenkring. Op basis van de informatie die is verstrekt en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van STOC voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

STOC volgt de ontwikkelingen van de nieuwe brancheopleidingen binnen de zorg en kinderopvang zorgvuldig en past telkenjare haar opleidingsprogramma's en trainingsmateriaal aan aan de nieuwe ontwikkelingen. De CZO-richtlijnen worden hierbij gevolgd. Vooral het maatwerk dat STOC kan leveren maakt dat opdrachtgevers hun weg naar hen hebben weten te vinden. Hierin onderscheidt STOC zich van andere aanbieders. STOC richt zich met name op de verpleging, verzorging en de thuiszorg en biedt vooral opleidingen voor volwassenen. In plaats van het opleiden van doorstromers is STOC nu hoofdzakelijk bezig met het opleiden van zij-instromers. De komende periode zet STOC de ingeslagen weg voort. In september zal, mede als gevolg van de Corona-crisis, worden begonnen met een aangepaste vorm van onderwijs waarbij er een combinatie zal zijn van digitaal onderwijs op afstand en fysiek onderwijs.

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