

# Klanttevredenheidsonderzoek

BOBA Academie

12-11-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BOBA Academie 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</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.

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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie				100%	
Natraject②				70%	
Organisatie en Administratie③				60%	10%
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zelf mee te maken
- ③ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ④ Niet alle referenten hebben hier een oordeel over
- ⑤ Referenten hebben geen zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van BOBA Academie (hierna te noemen BOBA) hebben tien referenten deelgenomen. De meeste van hen waren al bekend met BOBA vanwege eerdere trainingen die zij of een van hun collega's bij dit instituut hebben afgenomen. "BOBA levert goede kwaliteit, daar hebben we al eerder ervaring mee opgedaan en dat was voor ons een van de redenen om opnieuw voor hen te kiezen," zo legt een van de tevreden referenten uit. Alle ondervraagden zijn tevreden over de manier waarop door BOBA wordt vormgegeven aan het voortraject. Er wordt volgens hen duidelijk en goed gecommuniceerd over onder meer de cursusdata, de cursustijden, de locatie en de eventuele voorbereidingen: "Ik heb de eerste informatie via de website verkregen en heb vervolgens ook nog telefonisch contact gehad toen ik nog wat aanvullende vragen had. Deze vragen zijn toen goed en snel beantwoord". Ook de manier waarop men zich voor de trainingen aan kon melden, stemt tot tevredenheid. Dit ging volgens de respondenten "eenvoudig" en "snel".

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Iedereen is tevreden over het opleidingsprogramma van BOBA. Ze vinden dat dit van tevoren voldoende bekend wordt gemaakt zodat iedereen een goed idee krijgt van wat hem te wachten staat. Een van de respondenten zegt hier over: “Er werd vooraf een beschrijving gegeven van de inhoud waardoor ik goed kon bepalen of dit een geschikte training voor mij zou zijn. Natuurlijk zijn niet alle details van tevoren bekend maar dat is ook niet iets wat ik verwacht of zou willen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren over dit onderdeel, zij zeggen dat de inhoud van de training voldoende bekend is. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen wordt verschaft: “Wat je vooraf echt wil weten, is duidelijk en makkelijk te vinden”.

### **Uitvoering**

De manier waarop BOBA de diverse trainingen ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle ondervraagde deelnemers tot tevredenheid. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Alle respondenten geven aan dat de training die ze hebben gevolgd, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomsten. “Het was een leerzame en leuke bijeenkomst met een goede mix van theorie en oefening,” zo vertelt een van de tevreden deelnemers. Een andere referent zegt: “Er werd heel veel geoefend en ingegaan op praktijksituaties. Dat is natuurlijk heel erg fijn, je kan de stof op die wijze direct gaan toepassen tijdens je eigen werkzaamheden”. De “link met de praktijk” is een positief punt dat door veel van de respondenten naar voren wordt gebracht. Dat wordt echt gezien als meerwaarde van de trainingen van BOBA.

### **Opleiders**

Over de opleiders of trainers die door BOBA worden ingezet, zijn de referenten eveneens erg enthousiast, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Dit wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “Ik ben zeer te spreken over deze trainer. Hij wist niet alleen heel veel maar kon dit ook op een leuke en aansprekende manier aan ons overbrengen”, “De docent was heel ervaren en dat merkte je vooral aan de manier waarop hij met de groep omging, iedereen was gelijk en iedereen werd actief bij de les betrokken” en “BOBA is zeer ervaren en heeft ook goede trainers, zij zijn specialist op hun vakgebied maar weten ook heel goed wat er speelt in de praktijk en op de werkvloer. Dat is een goede mix en levert voor ons als deelnemer ook het meeste op, daar kunnen we echt verder mee”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over de opleiders van BOBA wordt gedacht.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal dat door BOBA wordt verstrekt is naar wens van de respondenten. Negentig procent van hen is hier tevreden over. Er wordt onder meer gezegd dat het materiaal “afwisselend”, “netjes” en “goed verzorgd” is. “We hebben tijdens de training vooral heel veel geoefend en het ondersteunende materiaal hierbij was leuk en nuttig,” zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe. Een andere referent vindt het fijn dat de docent hem nog heeft gewezen op het bestaan van een aantal websites: “Hij heeft zelfs een paar links doorgestuurd en daar heb ik heel veel aan gehad”. Een van de referenten geeft een neutrale score aan dit onderdeel omdat hij iets meer had verwacht: “Ik had gehoopt op wat meer achtergrond en theoretische onderbouwing. Maar dat wat ik heb gekregen was wel gewoon prima, het gaat meer om wat ik miste”.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door BOBA gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden. Een van de respondenten zegt hier het volgende over: “De ruimte voldeed prima, het bood alles wat je bij een dergelijke bijeenkomst mag verwachten. Goede catering ook”. Een andere respondent voegt hieraan toe: “Ik ben zeker tevreden over de accommodatie. Ten eerste omdat je er zo naar toe reed, geen ingewikkelde routes. Ten tweede omdat er ruime parkeergelegenheid was en ten derde omdat de zaal zelf gewoon prima was met voldoende ruimte en lekkere stoelen”. “De uitvoeringslocatie was echt bedoeld voor dit soort bijeenkomsten dus alles was gewoon netjes geregeld en precies zoals het hoort,” zo zegt een laatste referent hier ten slotte over.

**Natraject**

Een deel van de referenten geeft aan dat ze na afloop van de training/opleiding een certificaat of getuigschrift hebben ontvangen. "Ik vind dat zelf altijd wel fijn, het is een erkenning van wat je hebt gedaan en er staat ook altijd duidelijk op vermeld hoeveel uren je eraan besteed hebt," zo vertelt een van deze respondenten. Verder wordt er volgens de geïnterviewden ook altijd geëvalueerd na afloop van een training. Hierover zegt een van hen: "Sowieso wordt er door de trainers altijd naar onze mening gevraagd. Hier doen zij ook echt iets mee, ze geven aan blij te zijn met onze feedback". Een van de opdrachtgevers zegt over het natraject: "Ik heb met BOBA besproken wat onze verwachtingen waren en we hebben over en weer onze ervaringen uitgewisseld. Dat was een goed en constructief gesprek. Heel prettig". De referenten zijn unaniem in hun oordeel; iedereen is tevreden over het natraject. Drie referenten hebben geen zicht op het natraject en zij onthouden zich dan ook van het geven van een mening.

**Organisatie en Administratie**

Niet alle respondenten hebben zelf met de organisatie en administratie van BOBA te maken gehad, dit is bij hen door een collega afgehandeld en dat is de reden dat ze geen mening hebben over dit onderwerp. De referenten die hier wel een oordeel over kunnen geven, zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Zij geven allemaal aan dat BOBA een prettige organisatie is om mee samen te werken. "Ze hebben alles goed geregeld en als er wel eens kleine dingetjes zijn, zoals een zieke deelnemer, dan wordt daar soepel en coulant mee omgegaan," zo vertelt een van de referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zeggen dat het instituut goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele wijze worden beantwoord: "En ook nog binnen een normale termijn!"

**Relatiebeheer**

Net als bij sommige onderdelen die al eerder aan bod kwamen, hebben ook hier niet alle referenten een mening over dit onderdeel, het relatiebeheer. Soms omdat er "nog niet echt sprake is van een relatie" en soms omdat dit door een collega wordt onderhouden. De overige respondenten zijn unaniem in hun oordeel, zij zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door BOBA wordt onderhouden. Een van deze referenten zegt hier het volgende over: "BOBA is een fijne organisatie die je niet overspoelt met berichten. Ik heb een vaste contactpersoon en daarmee onderhoud ik een goede relatie. Soms gaat het initiatief van mij uit en soms vanuit hen, het gaat heel organisch en ik weet dat ik aan de bel kan trekken als ik meer zou willen". De overige referenten onderschrijven dit en dat is dan ook de reden voor hun score 'tevreden' voor dit onderwerp.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Geen van de heeft zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van BOBA.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek naar een aantal trainingen van BOBA komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over bijna alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van BOBA worden nog specifiek genoemd: "De klantvriendelijkheid en servicegerichtheid" en "de inhoudelijk sterke trainingen die worden geleid door capabele trainers". Er wordt tijdens dit onderzoek slechts een keer een neutrale score gegeven. Dit betreft het cursusmateriaal dat iets te summier was volgens een van de referenten. De respondenten zijn dermate tevreden over de gevolgde of afgenomen training in relatie met de totale samenwerking, dat zij zonder aarzeling zeggen dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van deze instelling: "Ik zou graag nog eens een training volgen". Ook zijn zij bereid BOBA aan te bevelen bij collega's: "Als dit ter sprake komt, zal ik mijn enthousiasme zeker delen".

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BOBA Academie op 12-11-2020.

### Algemeen

Boba biedt zorg aan mensen met autisme en een normale of hoge intelligentie. Boba levert maatwerk omdat zij uitgaan van het gegeven dat ieder mens verschillend is en de zorg hierop moet worden aangepast. Boba heeft verschillende divisies die zorgen dat dit maatwerk kan worden geleverd; zo is er een divisie GGZ, Levensloopbegeleiding, passend onderwijs en een academie. De Boba Academie verzorgt trainingen die gebaseerd zijn op de Autisme Centraal Methodiek. De Boba Academie verzorgt al jaren diverse opleidingen in het begrijpen en begeleiden van cliënten met autisme en de persoonlijke ontwikkeling hierin van de deelnemers. Sinds september 2020 wordt er niet meer samengewerkt met het Belgische Autisme Centraal en deze verandering heeft er (mede) voor gezorgd dat er momenteel hard wordt gewerkt aan een breder programma. Naar verwachting zal dit opleidingsprogramma vanaf 2021 worden aangeboden. De Boba Academie biedt zowel een open programma als incompany-trainingen.

### Kwaliteit

Boba Academie heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Voor de uitvoering van de opleidingen heeft Boba Academie enkele opleiders in vaste dienst. De opleiders hebben veel ervaring met autisme en zijn professioneel geschoold. Goede opleiders worden door Boba Academie als waardevol gezien en men besteedt dan ook veel aandacht aan hen. Regelmatig komen trainers elkaar tegen, vindt er intervisie plaats, lopen zij met elkaar mee en geven zij elkaar feedback. Daarnaast worden de trainers gemonitord aan de hand van de evaluaties. Zoals uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt hebben de trainers veel kennis en ervaring. Naar de mening van de referenten beschikken zij over een breed inlevingsvermogen en zet men tijdens de trainingen het zelf beleven en ervaren centraal. In een veilige leeromgeving krijgen de deelnemers de ruimte om te experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden. Alle trainingen worden geëvalueerd en de resultaten van de evaluaties verstrekt Boba Academie input voor bijvoorbeeld verbeteracties.

### Continuïteit

Boba Academie biedt twee belangrijke basisopleidingen aan; het Autisme Belevings Circuit en de Autisme Centraal Methodiek. Boba Academie is de enige opleider in Nederland die gebruikt maakt van deze methodiek. Op dit moment wordt hard gewerkt aan een breder programma-aanbod. Hierbij wordt gelet op ontwikkelingen in de praktijk, ervaringen van de opleiders en vragen die vanuit de praktijk worden gesteld. De verwachting is dan ook dat met dit nieuwe programma een grotere doelgroep bediend kan worden en dat bestaande klanten de weg naar Boba Academie blijven weten te vinden. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Boba Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Bij de Boba Academie werken de docenten binnen het concept van Boba Levensloopbegeleiding. Boba Academie vindt maatwerk, persoonlijk contact en een directe verbinding tussen theorie en praktijk zeer belangrijk. Het streven van Boba Academie is er te zijn voor iedereen die ervaring heeft met en/of op zoek is naar (extra) kennis over autisme. Boba Academie biedt zoals eerder gezegd twee opleidingen: het Autisme Belevings Circuit en de Autisme Centraal Methodiek. Zelf beleven en ervaren staan bij de opleidingen voorop. Tijdens de opleidingen gaan deelnemers zelf aan de slag. Hierdoor groeit de autisme-deskundigheid en -vaardigheid. Met het nieuwe opleidingsprogramma zal Boba naar verwachting nog beter op de bestaande opleidingsvragen kunnen inspelen.



## 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)