

Klanttevredenheidsonderzoek

Schouten & Nelissen

13-11-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schouten & Nelissen 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, 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	20%
Accommodatie③					
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
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 onthoudt zich van een oordeel over het lesmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De overgrote meerderheid van de referenten was al bekend met het opleidingsinstituut Schouten & Nelissen en een enkeling heeft op het internet gezocht naar een geschikt instituut voor de opleidingsvraag. Ter illustratie: "Ik kende hen al vanuit het verleden, zowel uit eigen ervaring als die van collega's" en "We werken al vijftien jaar samen en ze zijn ook preferred supplier." Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede reputatie, de professionaliteit, de prijs en de flexibiliteit in het maatwerk. Enkele citaten: "Ze hebben een goede naam en een breed aanbod aan opleidingen", "Het aanbod sloot helemaal aan op onze vraag en wensen", "Het is de combinatie van hun aanbod en het snelle schakelen op onze e-mail dat ons heeft doen besluiten hen in te schakelen. Ze hebben een goede accountmanager en backoffice", "Het is een bekende naam in opleidingsland. We zochten een training voor onze hele regio, ook buiten Nederland, en dat kunnen zij bieden" en "We doen al heel lang zaken met hen en ze leveren altijd kwaliteit." In de aanloop naar de training wordt uitgebreid de tijd genomen om de vragen en wensen van de klant helder te krijgen om op die manier een passend aanbod te kunnen doen. "Ze hebben goed de tijd genomen om met ons te brainstormen over onze wensen voor het programma van de training", aldus een zeer tevreden referent. Allen zijn dan ook goed te spreken over de manier van werken van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is tevreden tot zeer tevreden over het programma van de opleiding dat in goed overleg met de klant tot stand is gekomen. Er wordt volgens de respondenten de tijd genomen om de opleidingsvraag te vertalen naar een passend programma. Ter illustratie: “Het overleg vooraf verliep supergoed. Ik had goed contact met de trainer die ook vooraf bij ons in de praktijk heeft meegelopen”, “De afstemming van tevoren was goed. We hebben ook cases aan kunnen reiken voor de training”, “We bepalen de doelstellingen en nemen contact op met de accountmanager. Dan volgt een verdiepend gesprek met de vragende partij binnen de organisatie en komen zij met een voorstel” en “Ze wisten onze vraag goed te vertalen naar een passende training, waarin heel veel mogelijk was.” De kosten van de training zijn van tevoren duidelijk en de bijbehorende offerte is helder.

Uitvoering

Allen kijken met tevredenheid terug op de uitvoering van de opleidingen. Er worden vooraf verwachtingen gewekt bij de klant en die worden volgens hen zeker waargemaakt in de uitvoering. Deze tevredenheid en de goede scores komen ook naar voren in de volgende uitspraken: “De onderwerpen en casuïstiek waren echt op maat voor ons en dat sprak erg aan. De signalen waren heel positief. Daarom wilden we het geheel al snel opschalen en dat konden zij ook snel regelen”, “Ze scoren bij onze evaluaties tussen 8,5 en 9,5. Ze kennen onze organisatie goed en komen met goede en aansprekende voorbeelden in de training”, “Het was inhoudelijk een goede training, waarbij ook door de trainer flexibel werd omgegaan met het programma”, “Het was een toptraining. Ze wisten ontzettend goed de verbinding te maken met wat nodig was en wat er speelt en de ervaringen van de deelnemers” en “Ze weten een goede mix te maken tussen de theorie en de praktijk.”

Opleiders

In de interviews worden alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen gegeven voor de opleiders van Schouten & Nelissen. Dit heeft alles te maken met de deskundigheid, de betrokkenheid en de flexibiliteit van de trainers. Illustratief voor deze goede beoordeling zijn de volgende citaten: “De cursisten waren heel positief over de trainer en het werken met een acteur. Het waren vaak deelnemers met nog weinig ervaring en ze waren er niet om de cursisten in de val te laten lopen maar om ze te ondersteunen”, “Ze hebben hele goede en kundige trainers en acteurs die heel goed kunnen inspelen op de interne bewegingen bij ons”, “Ze hebben een keuze uit trainers, ook ZZP-ers, die goed passen bij het programma en ze weten heel professioneel de juiste trainer te kiezen”, “Van alle trainers krijgen we het CV en ze worden uitgebreid gecontroleerd op verschillende facetten, waaronder de ervaring en de didactische geschooldheid”, “Vooraf heb ik kennisgemaakt met de trainer en hij kwam over als zeer bekwaam”, “We kennen meerdere trainers. Die hebben genoeg gewicht en ervaring in het omgaan met ervaren medewerkers. Ze weten goed in te spelen op waar de doelgroep mee zit” en “Zowel de trainer als de acteur wisten heel goed de connectie te maken tussen de theorie en onze praktijk; met inlevingsvermogen en een flinke dosis humor.”

Trainingsmateriaal

Een van de respondenten heeft te weinig zicht op het lesmateriaal om een oordeel te geven. Van de anderen is de meerderheid tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Dit komt ook naar voren in de volgende citaten: “We hebben samen met hen het materiaal samengesteld met een e-learning en een soort leidraad”, “Er is een leeromgeving en tijdens de sessies zijn er hand-outs uitgereikt”, “Er kan nog geruime tijd na de training gebruik worden gemaakt van het online platform en dat vind ik netjes” en “Het trainingsmateriaal ziet er goed uit en bestaat uit een online leeromgeving, hand-outs, huiswerkopdrachten, een boek en een waaier.” Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score omdat hij nog wel een aandachtspunt heeft, te weten: “Misschien kan het lesmateriaal iets gestructureerder en met een wat meer professionele uitstraling worden aangeleverd. Het bestond nu uit de slides van de presentatie en wat losse casuïstiek, naast de informatie in de online omgeving.”

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en men onthoudt zich dan ook van een score op dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject laat men zich in meerderheid positief uit. Afhankelijk van de soort training en de gemaakte afspraken kan de training afgesloten worden met een certificaat. “We hadden geen certificaat afgesproken. De deelnemers moesten wel een eindtoets doen. Daarvoor werden zij opgebeld door de acteur en beoordeeld op hun gespreksvaardigheid”, geeft een van de geïnterviewden aan. Aan de deelnemers wordt na afloop feedback gevraagd over de training en de trainer in de vorm van een evaluatieformulier en ook met de opdrachtgever wordt de training naderhand doorgenomen. Enkele citaten: “Tijdens het hele traject waren er regelmatig meetings waarin we samen het verloop evalueerden”, “Zowel met de trainer als de accountmanager heb ik naderhand de training doorgesproken” en “Na iedere cursusdag en aan het einde van de training nemen we het verloop door met de nodige feedback en de tips en tops.” Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trainingen. Een van hen geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij vindt dat de vooraf gestelde doelen na de training “wat meer helder” gemaakt mogen worden.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie van Schouten & Nelissen. “Ze ontzorgen ons echt in het logistieke proces”, vertelt een van hen. Flexibiliteit staat volgens de geïnterviewden bij het instituut hoog in het vaandel, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Ze waren absoluut flexibel en hebben heel goed meegedacht in de mogelijkheden. We hebben de training verzet en ze hebben door de Corona-maatregelen om moeten schakelen. We hebben de groepen wat groter gemaakt en daarvoor hebben ze op bepaalde momenten dan ook een extra acteur ingezet” en “Ik vind hen heel proactief als het gaat om flexibiliteit.” Het instituut en de individuele medewerkers zijn telefonisch en per e-mail goed te bereiken. Enkele uitspraken op dit punt: “De bereikbaarheid is heel goed. Ik heb dezelfde dag een reactie” en “Ik heb een vast aanspreekpunt en daar valt goed mee te werken. Hij is heel sterk in de communicatie.” Gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de bedragen op de factuur komen overeen met de offerte. Een van de referenten geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat het op de factuur niet goed was gegaan met de BTW. Die stond niet vermeld. Dit is vervolgens door het instituut wel goed opgelost.

Relatiebeheer

Allen geven een positieve beoordeling voor de manier waarop het instituut het contact met de klant onderhoudt. Positieve verhalen worden in dit kader gehoord over de accountmanager. Het instituut brengt de klanten keurig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en opleidingen. Ter illustratie: “Ik krijg nog regelmatig een telefoontje van de accountmanager”, “Het contact is goed. We denken aan een vervolg op de training”, “We hadden redelijk vaak contact en dat kwam van beide kanten”, “Minimaal twee keer per jaar hebben we een evaluatie van hun werk en verder houden ze mij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen”, “Ze zijn heel erg gericht op de goede relatie met de klant”, “Zowel de trainer als de accountmanager houden via de mail en telefoon contact”, “We hebben sindsdien niet zoveel contact meer, maar dat vind ik verder prima” en “Ze sturen onder andere een nieuwsbrief en met kerst een leuke attentie en ze vragen ook feedback aan de klant.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de incompanytrainingen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het instituut ligt volgens hen goed in de markt. De prijzen vindt men marktconform en de geleverde kwaliteit is prima. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ik vond het geheel goed betaalbaar”, “Het is het zeker waard door de goede kwaliteit”, “Afgezet tegen andere instituten vind ik de prijs/kwaliteitverhouding bij hen heel goed” en “We hebben op dit punt hele goede afspraken kunnen maken.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar geven de respondenten een positieve tot zeer positieve beoordeling over de kwaliteit van de opleidingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut. Uit de interviews komen onder andere als sterke punten naar voren: de kennis en betrokkenheid van de accountmanager, de expertise van de trainer, het geleverde maatwerk en de flexibiliteit naar de klant. Enkele citaten: “De relatie met de accountmanager was heel goed. Hij was altijd bereid om extra inspanningen te leveren om dingen bij te stellen. Het was een heel betrokken team”, “Ze weten feilloos de juiste trainer te leveren bij de vraag. Ze hebben de nodige senior-trainers in huis”, “Ze bieden een kwalitatief goede opleiding tegen een sterk tarief en de service en het contact zijn prima”, “Sterk vind ik de verbinding die ze maken tussen de theorie en de praktijk”, “Belangrijk is voor ons dat ze in meerdere landen actief zijn en dan voelt het goed en dichtbij dat het een Nederlands instituut is” en “We hadden een betrokken en deskundige trainer die in de regio zat en de problematiek goed wist aan te voelen.” Een van hen heeft nog wel een tip voor het instituut, te weten: “Op het gebied van de administratie waren er soms wisselingen in het team en daarbij had in sommige gevallen de overdracht iets beter gekund.” Men is zeker bereid om Schouten & Nelissen als opleidingsinstituut aan anderen aan te bevelen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②			10%	40%	10%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③				40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de referenten is via de werkgever of een collega bij Schouten & Nelissen terechtgekomen. Anderen hadden zelf al eerder ervaringen opgedaan met het instituut of hebben online gezocht naar een opleidingsinstituut met een passende opleiding. Als redenen om voor dit instituut te kiezen worden onder andere genoemd: de goede ervaringen in het verleden, het juiste aanbod en de goede naam. Enkele citaten: "Meerdere collega's hadden al eerder de opleiding gevolgd en waren zeer tevreden", "Het is een gerenommeerde organisatie en de inhoud van de training paste goed bij de hulpvraag" en "Ik kreeg een andere functie als teamleider en zocht naar een basistraining op het gebied van leidinggeven. Die hadden zij." Het aanmelden voor een opleiding verloopt volgens de referenten soepel. Bij meerdere referenten gebeurt dit via een eigen portaal binnen de organisatie of wordt het aanmelden verzorgd door de afdeling human resources. Een van hen heeft op dit gebied nog wel het aandachtspunt dat de aanmelding gebeurt via de eigen organisatie, maar dat hij dan altijd nog zelf in contact moet komen met Schouten & Nelissen. Hij vindt dat wel 'een beetje een gedoe' en geeft een neutrale score. De overige referenten zijn positief tot zeer positief over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen zijn goed te spreken over het opleidingsaanbod en de opleidingsprogramma's. Sommigen waren vooraf al bekend met de opleiding, omdat een collega dezelfde opleiding al eerder had gevolgd. Anderen konden via het portaal van de eigen organisatie kijken in het aanbod van Schouten & Nelissen. Enkelen hebben voor informatie de website van het instituut geraadpleegd en zij zijn positief over de kwaliteit daarvan. Zij vinden de informatie op de website helder en zijn tevreden over de gebruikersvriendelijkheid. Allen hebben vooraf voldoende informatie gekregen om de juiste keuze te maken uit de diverse opleidingen. Ook worden de kosten van de opleidingen van tevoren duidelijk aangegeven.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de cursisten en allen zijn positief over de kwaliteit van de door hen gevolgde opleiding. Een en ander komt duidelijk naar voren in de volgende uitspraken: "Het was even schakelen dat het in de plaats van klassikaal online werd gegeven in zes sessies via Zoom. Ze hebben dat prima gedaan met breakout rooms in duo's en trio's. Ik heb er echt veel van opgestoken en ben zeer tevreden. Ik denk dat het in de klassikale uitvoering voor mij nog beter was geweest, maar dit was een heel goed alternatief", "Het was een goede training die mij meer zelfinzicht heeft gebracht. We hebben daarbij de verschillende technieken en modellen goed in de praktijk kunnen oefenen", "Het heeft mij veel gebracht over het voeren van gesprekken. Wat kun je het beste doen en welke tactiek kun je inzetten. Je leert om het niet altijd vanuit je eigen perspectief te zien", "Ik heb heel veel aan de opleiding gehad. Ik gaf al leiding maar heb toch nog heel veel tips en tricks gekregen" en "Ik was heel tevreden. Het was even wennen en spannend met voor mij vreemde mensen. Het is hen echter gelukt om in relatief korte tijd van de groep een eenheid te maken."

Opleiders

Met enthousiasme wordt door de geïnterviewden gesproken over de opleiders van Schouten & Nelissen. Dit heeft onder andere te maken met de grote deskundigheid, de didactische kwaliteiten, de praktijkervaring en de flexibiliteit. Ook spreekt uit de interviews grote waardering voor de acteurs die bij sommige opleidingen zijn ingezet. Enkele citaten: "Hij wist de lesstof heel goed over te brengen", "Hij had een aanstekelijk enthousiasme en was daarnaast zeer deskundig", "Hij speelde goed in op de behoeften van de groep en wist een goede mix te brengen tussen theorie en praktijk", "Hij kon de lesstof duidelijk uitleggen, had goede mensenkennis en kon goed acteren op de groep" en "Ik vond hem helemaal super. Hij had heel veel ervaring, kwam met goede praktijkvoorbeelden en was goed voorbereid." Meerdere referenten geven de docenten en de eventuele acteur een compliment voor de goede manier waarop zij de omschakeling naar een onlinetraining hebben opgepakt.

Trainingsmateriaal

Men is in meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over een online leeromgeving, boeken en hand-outs. Ter illustratie enkele citaten: "Er was een online omgeving met informatie maar ook een boekenpakket", "Naast de boeken kregen we ook een waaier met tips" en "We hadden een boek als naslagwerk en alle presentaties werden gedeeld. Tussendoor kregen we oefeningen via MijnSN." Een van hen geeft een neutrale score omdat hij niet echt gebruik heeft gemaakt van het boek dat aangeschaft moest worden.

Accommodatie

Bij vier van de geïnterviewden heeft de opleiding online plaatsgevonden en zij geven dan ook geen score voor de accommodatie. Van de overige respondenten zijn de meesten goed te spreken over de kwaliteit van de accommodatie. De locatie was prima te bereiken en de parkeergelegenheid was goed geregeld. Ook de voorzieningen van accommodatie waren volgens hen van goede kwaliteit met goede lesruimtes en goed verzorgde catering. Een van geeft een neutrale score, omdat hij de accommodatie wat gedateerd vond. Het mag van hem wat moderner, verzorgder en mooier.

Natraject

Over het natraject van de opleidingen zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Na afloop van de opleidingen wordt een certificaat of bewijs van deelname verstrekt. Ook wordt na afloop online aan de cursisten een evaluatie gevraagd van de training en de docent. Volgens de respondenten heeft Schouten & Nelissen op het gebied van de nazorg de zaken goed geregeld. De docent geeft naar de deelnemers aan dat er altijd vragen gesteld kunnen worden. Ook vertellen de cursisten dat het online opleidingsportaal nog een half jaar beschikbaar blijft voor de cursisten. Enkele uitspraken op dit gebied: “De trainer was heel open en zeker nog bereid om een stukje ondersteuning te verzorgen”, “Ze hebben de nazorg actief aangeboden” en “Er is een platform en de trainer heeft het met ons ook nog over vervolgopleidingen gehad.” Men is goed te spreken over de behaalde resultaten van de gevolgde opleidingen.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve beoordelingen worden gegeven over de organisatie en administratie. Het instituut is goed te bereiken via telefoon en e-mail en vragen worden snel beantwoord. “Ik heb een keer contact gehad omdat ik na de aanmelding verhuisd was en mijn adres dus aangepast moest worden. Dat hebben ze snel geregeld”, geeft een tevreden respondent aan. Ook over de flexibiliteit van het instituut is men goed te spreken, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “We zijn net voor de Corona-pandemie gestart en mijn complimenten voor het zeer snel inspelen op de nieuwe situatie met onlinetrainingen” en “We zijn tijdens de opleiding overgestapt naar een online versie van de training en dat is prima verlopen.” Alle informatie over de opleiding en ook de lesmaterialen worden volgens de geïnterviewden keurig op tijd verstuurd. De respondenten die daar zicht op hebben geven aan dat ook de facturatie goed is verlopen.

Relatiebeheer

Drie respondenten hebben sinds de opleiding geen informatie gekregen over de opleidingen van het instituut. Zij hebben daar ook geen behoefte aan en weten het instituut te vinden als zij op zoek gaan naar een volgende opleiding. Sommigen geven in dit kader aan dat zij zich hebben afgemeld voor de nieuwsbrief. Zij geven geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn positief over de wijze waarop het instituut het contact met de klant onderhoudt en zij spreken over nieuwsbrieven en mailings over nieuwe opleidingen. Ter illustratie: “Zowel op mijn persoonlijke mail als op mijn werkmail krijg ik regelmatig berichtjes over nieuwe opleidingen” en “Ze sturen een nieuwsbrief en mailings met informatie. Ze hebben ook een aftertrainingprogramma van een half jaar. Dat is een soort platform om online trainingen te volgen en die zijn soms gratis.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier van de geïnterviewden hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding en onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. Daarbij merken zij wel op tevreden te zijn over de geleverde kwaliteit. De anderen zijn goed te spreken over de prijs/kwaliteitverhouding, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: “Volgens mij is de verhouding wel oké. Het is een goede training met een prima docent en acteur”, “Volgens mij zijn de prijzen marktconform en de kwaliteit van de opleidingen is goed” en “Ik vind het wel prijzig als je het als particulier zou moeten betalen, maar dat geldt voor alle opleidingsinstituten. Het heeft mij wel gebracht wat ik wilde.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de kwaliteit van de opleiding en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kwaliteit van de trainers, de opbouw van de training en de heldere communicatie. Enkele uitspraken: “Sterk is voor mij de kennis die je opdoet en de interactie met de medecursisten en de docent”, “De docent was voor mij het belangrijkste pluspunt. Hij zorgde voor een goede dynamiek en dat is belangrijk. Ik zou een volgende keer zo weer voor hen kiezen”, “De dynamiek was goed. Het was leuk dat je met een kleine groep van vijf personen de training goed online kon volgen”, “De trainer triggerde je om dingen te zien. Hij prikkelde je waar nodig, zodat je buiten de training om zelf ook dingen leerde zien”, “Je leert andere mensen kennen en daar leer je ook van” en “Ik ben er met een heel goed gevoel vandaan gekomen. Het is iets waar ik in mijn werk wat mee kan.” Een van hen heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “De omschrijving van de opleiding Persoonlijk Leiderschap vond ik een beetje verwarrend. Het was vooral introspectief en ik had verwacht dat het ook ging om leiderschap op je werk.” Allen zijn bereid om Schouten & Nelissen aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Schouten & Nelissen op 13-11-2020.

Algemeen

Schouten & Nelissen helpt al meer dan 40 jaar mensen, teams en organisaties in beweging én relevant te blijven. Dit doen zij door opleidingen, coaches en tests voor persoonlijke groei te bieden. Daarnaast biedt Schouten & Nelissen maatwerktrajecten, scans en onderzoeken. Doelstelling is een partner te zijn voor opdrachtgevers in de doorontwikkeling van de organisatie. Daartoe gaat zij actief op zoek naar de onderliggende behoeften naar aanleiding van de vraagstelling om zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij het ontwikkelvraagstuk van de deelnemer en/of de organisatie. Schouten & Nelissen hanteert de visie dat waar professionele ontwikkeling én persoonlijke groei hand in hand gaan, zowel mensen, teams en organisaties sterker worden. Zij profileert zich thans dan ook met een nieuwe naam: Schouten & Nelissen University of Applied Sciences. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich zowel op de maatwerktrajecten als op de opleidingen met een open inschrijving die door Schouten en Nelissen zijn verzorgd. Schouten en Nelissen werkt met 50 opleidingslocaties in Nederland. Daarnaast is zij in zo'n 60 landen wereldwijd actief.

Kwaliteit

Kwaliteit van dienstverlening, van trainingen en docenten, vormt het speerpunt van beleid bij Schouten en Nelissen. Daar wordt veel focus en effort op ingezet. Schouten en Nelissen werkt samen met een groot en stabiel team van zo'n 300 docenten in Nederland. Zij worden zorgvuldig geselecteerd en doorlopen een gedegen inwerkprogramma alvorens zij zelfstandig worden ingezet. Daarnaast werkt Schouten & Nelissen wereldwijd met een netwerk van meer dan 700 trainers, consultants en coaches. En is er een team van accountmanagers die de klantrelaties onderhoudt. Door middel van kwartaalbijeenkomsten tracht men docenten te binden en te boeien door actuele thema's te behandelen maar ook oog te hebben voor het netwerkelement. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het monitoren en borgen van de kwaliteit van de opleidingen en de docenten en wordt in een managementsysteem zorgvuldig bijgehouden. Voorts is er veel aandacht voor de ontwikkeling van het trainingsmateriaal; hierbij worden klanten, maar ook consultants en/of trainers, actief betrokken. In de open lijn is er continu aandacht voor de ontwikkeling van het portfolio. Door het inspelen op ontwikkelingen in de markt en het in gesprek gaan met klanten blijft het portfolio inspelen op actuele thema's. Schouten en Nelissen is ISO-9001 en ISO-27001 gecertificeerd en is lid van het NRTO.

Continuïteit

Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat opdrachtgevers en deelnemers de opleidingen prijzen vanwege de goede kwaliteit en de effectiviteit ervan. De grote kennis en betrokkenheid van de trainers, consultants en accountmanagers bij de organisaties van de opdrachtgevers, de opbouw van de trainingen, de heldere communicatie met de deelnemers en opdrachtgevers, het geleverde maatwerk en de flexibiliteit hierin worden als sterke punten van Schouten en Nelissen gezien. Daarmee onderscheiden zij zich van andere aanbieders in de markt. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van de klanttevredenheidsonderzoeken en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van Schouten & Nelissen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De komende periode zal de focus nog meer liggen op het aanbieden van blended learning en geaccrediteerde opleidingen. De online lessen vergen creatieve en dynamische werkvormen van de docenten die daarop zullen worden getraind, zodat de lessen voldoende effectief en van goede kwaliteit blijven. Voorts richt de organisatie zich op het uitbreiden van het portfolio door (nog meer) geaccrediteerde opleidingen te gaan bieden. Daartoe zijn er thans twee nieuwe leerlijnen in ontwikkeling. Ook het aantal masteropleidingen zal worden uitgebreid. Ook internationaal timmert Schouten & Nelissen goed aan de weg waarmee zij zich onderscheidt van concurrenten. Schouten & Nelissen is met enkele opleidingen genomineerd voor een aantal internationale awards.

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