

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Stimulansz

07-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Stimulansz 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	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	10%	70%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			30%	40%	30%
Accommodatie③					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer④			10%	40%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Er worden geen scores op dit onderdeel gegeven
- ④ Drie referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrainingen die door Stichting Stimulanz zijn verzorgd besproken. De meeste referenten werken al langer samen met Stichting Stimulanz. Zij vertellen dat zij over ruime kennis en ervaring beschikken in het sociaal domein. Zij zijn de grondlegger en ontwikkelaar van de Omgekeerde Toets. Bijna alle referenten hebben een training hieromtrent georganiseerd. In het voortraject worden de opleidingswensen en -behoeften zorgvuldig doorgesproken. Geïnterviewden zijn van mening dat er echte maatwerktrainingen worden ontwikkeld. Een referent licht toe: “De training over de omgekeerde toets is voor onze nieuwe medewerkers een vast onderdeel van het introductieprogramma. Wij bieden hen al jaren deze training aan. De inhoud verandert steeds. Er wordt goed meegedacht door Stichting Stimulanz over de inhoud van de training”. En een ander: “Wij hebben de expertise van Stichting Stimulanz hoog zitten. Wij werken al langer met hen samen. Ook op andere afdelingen. De kwaliteit is altijd goed. Het is een betrouwbare partij die altijd meedenkt en zich aan de afspraken houdt.”

En een derde: "In het voortraject is er iemand van Stichting Stimulansz over de vloer gekomen die een presentatie over het onderwerp heeft gehouden. Daarna is er contact geweest door middel van videobellen en mailcontact. Er bestond ook bestuurlijk draagvlak binnen onze organisatie om deze training door hen uit te laten voeren. Zij hebben daartoe om input en casussen gevraagd." Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij van mening is dat het voortraject niet uitgesproken goed of slecht is geweest. Ook is er een referent die geen score op dit onderdeel geeft omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. Alle overige referenten geven het voortraject de score "tevreden" of "zeer tevreden".

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot op maat gemaakte opleidingstrajecten die worden opgenomen in een offerte. De offertes vindt men in orde. Men vindt dat hierin een goede vertaalslag is gemaakt van het voorgesprek en de vraagstelling. De afspraken worden er duidelijk in verwoord. Bovendien worden ze vlot verstrekt. Eén referent vertelt dat er verschillende opties in de offerte werden geboden waaruit een keuze kon worden gemaakt. Het opleidingsprogramma heeft bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan voor wat betreft inhoud, opbouw en tijdsduur. Men is van mening dat de programma's een goede opbouw kennen. Een referent vertelt hierover: "Het programma is in goede samenspraak tot stand gekomen. Zij kijken echt op maat wat er voor iedere groep medewerkers specifiek nodig is. Dat is prettig. Als er op het laatste moment nog onderwerpen zijn die aan de agenda moeten worden toegevoegd dan zijn zij daar altijd flexibel in" Ook anderen zijn van mening dat de opleidingsprogramma's goed aansluiten bij de vraag. Het is mogelijk om daar eigen casussen voor aan te leveren. Op dit punt zijn de referenten dan ook allemaal positief.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en deelnemers. Zij vertellen dat er een goede afwisseling in werkvormen is geboden. De trainingen sluiten goed aan bij de dagelijkse praktijk. Zij zijn van mening dat er duidelijke voorbeelden worden gegeven. Ook het tempo wordt goed beoordeeld: "Je kunt niet afdwalen. Het is nooit saai. Het maximale wordt eruit gehaald", licht een referent toe. "Er is veel geoefend en veel plenair besproken. Ook zijn we even door de taaie verordening heengegaan. Alle deelnemers werden aangezet tot actie door de casussen die werden behandeld", aldus een van de referenten. En een ander: "Tot nu toe krijgen wij goede terugkoppelingen over de trainingen. Het luisteren naar de theorie en het werken met praktijksituaties wisselt elkaar voldoende af. Dat spreekt de deelnemers erg aan." In verband met Corona zijn een aantal trainingen digitaal verzorgd. Referenten zijn van mening dat Stichting Stimulansz goed heeft geschakeld hieromtrent. Enkele uitspraken ter illustratie: "Binnen de mogelijkheden die het online lesgeven biedt doen zij het goed. Het is ze aardig gelukt om ook online interactief te zijn" en "De training is via Teams verzorgd. Er werd een leuke presentatie verzorgd. De trainer was bedreven in het digitaal lesgeven. Het was super interactief. Ik heb niet het idee gehad dat er deelnemers zijn afgehaakt. Iedereen wilde blijven. Weliswaar is het programma wat korter gemaakt en pakken wij binnenkort het vervolg weer op. Dat gaat in goed overleg." Slechts één referent geeft de uitvoering van de training een neutrale score omdat de training voor een deel digitaal moest worden uitgevoerd. Deze referent zegt: "De omslag naar digitale lessen was wat lastig maar is op zich goed gegaan. Weliswaar werd er tussentijds getoetst of het voldeed en is er geprobeerd om voldoende afwisseling in werkvormen te bieden. Onze medewerkers vonden het wat moeilijker te volgen. De kennis blijft toch wat minder goed hangen." Een ander, die weliswaar een positieve score geeft, geeft nog aan dat hij verwacht had iets meer actualiteiten te bespreken. Dit was niet het geval. Evenwel vond hij het een waardevolle training.

Opleiders

Ook de docenten van Stichting Stimulansz oogsten veel lof. Alle referenten geven de score “tevreden” (twintig procent) of “zeer tevreden” (maar liefst tachtig procent) op dit onderdeel. Veelal zijn de trainers ook bij het voortraject betrokken geweest. Referenten vertellen dat de trainers zich goed voorbereiden op de trainingen en zich goed inlezen in de organisatie van de opdrachtgever. Zij delen de visie van de opdrachtgevers. Geïnterviewden geven hen kwalificaties als “goed ingevoerd op het onderwerp”, “uit de praktijk afkomstig”, “deskundig”, “betrouwbaar” en “informatief”. Referenten vertellen: “Degene die de boeken heeft geschreven heeft bij ons ook de training verzorgd. Dat voelt heel goed. Hij heeft heel veel kennis en kunde over het onderwerp. Ook didactisch is de trainer goed onderlegd. Er wordt op een plezierige, deskundige manier lesgegeven. Hij geeft veel praktijkvoorbeelden die goed aansluiten bij de medewerkers. Dat maakt de training heel erg laagdrempelig en toepasbaar in de praktijk”, “De trainer heeft veel ervaring en weet de mensen goed bij het onderwerp te betrekken. Het wist het luchtig te brengen. Door de voorbeelden die hij gaf werd het tastbaar” en “Wij kenden de trainer al. Die is ook betrokken geweest bij een ander traject. Hij heeft een bepaalde positie in het vak; onze deelnemers willen veel van hem leren. Hij houdt goed voeling met de groep. Hij vraagt steeds of dit is wat we verwachten en hoe we het hebben ervaren, wat we nog meer nodig hebben en of het anders moet.” Eén van referenten geeft weliswaar een positieve score op dit onderdeel maar meldt dat er wel wat onderlinge verschillen tussen de docenten waren; vooral voor wat betreft het online lesgeven. Eén docent kon het wat minder boeiend brengen. Zijn kennis vond hij wel in orde. Eén docent was onder de maat. Dit heeft hij goed kunnen aangeven bij Stichting Stimulansz. Hij is van mening dat zij open staan voor feedback en hier goed op hebben gehandeld.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat is gebruikt verschilt per training en per opdrachtgever. Sommige referenten vertellen dat er boeken en eigen documenten (beleidsstukken) voorhanden waren en hebben naderhand nog aanvullend materiaal toegestuurd gekregen. Anderen vertellen dat zij de presentatie van de training toegestuurd hebben gekregen. En weer een ander vertelt dat er kaartjes met stappen voorhanden waren en dat er boekjes met casussen zijn uitgedeeld. Ook is er schrijfmateriaal uitgedeeld. Referenten geven aan dat het trainingsmateriaal goed aansluit bij de training en dat het als naslagwerk kan worden gebruikt. Bovendien ziet het er verzorgd uit. Het lesmateriaal wordt door zeventig procent van de referenten positief beoordeeld. Dertig procent geeft een neutrale score. Zij zeggen: “Het zou leuk zijn als het lesmateriaal nog verder door ontwikkeld zou worden” en “Het lesmateriaal is voldoende. Het past bij de behoefte, maar het is niet bijzonder goed of slecht.”

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany of digitaal uitgevoerd. Er worden daarom geen scores op dit onderdeel gegeven.

Natraject

Ook over het resultaat dat met de opleidingen is bereikt is men (zeer) tevreden. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Referenten vertellen dat er altijd een nagesprek plaatsvindt. Zij zeggen hierover: “De nagesprekken zijn altijd heel erg prettig. Ook maken zij altijd een verslag daarvan.” Bij één referent moet dit gesprek nog plaatsvinden. Een van de referenten vertelt dat er een eindopdracht door de deelnemers is gemaakt. Hij vertelt dat er ook voldoende aandacht is voor het borgen van dat wat is geleerd in de organisatie. Stichting Stimulansz blijft hen daarbij ondersteunen. Zij overwegen een vervolgbijeenkomst te organiseren. Ook anderen vertellen dat de trainers meedenken over de implementatie. Zij vertellen dat Stichting Stimulansz actief hulp aanbiedt als nazorg. Een certificaat van deelname behoort tot de mogelijkheden maar is over het algemeen niet gewenst/aan de orde. Gevraagd naar het resultaat dat met de training is bereikt zegt men onder meer: “Onze mensen zijn altijd weer heel erg geïnspireerd na de training”, “De trainer heeft zich achteraf op social media positief uitgelaten over ons team en onze gemeente. Dat is een indirect compliment aan het team en een mooi steuntje in de rug” en “De training heeft iedereen aan het denken gezet. Het paste goed bij de vraag en de behoefte.” Sommigen benoemen nog als prettige bijkomstigheid van de training dat het ervoor heeft gezorgd dat deelnemers van verschillende deelnemende organisaties elkaar hebben leren kennen waardoor hun netwerk is vergroot.

Organisatie en Administratie

Er worden uitsluitend positieve scores gegeven voor de organisatie en administratie. Men vertelt dat de organisatie goed bereikbaar is en de gemaakte afspraken goed nakomt. Er wordt snel gereageerd op mailberichten. Ook worden de facturen vlot verstrekt. Die komen overeen met de gemaakte afspraken. Voorts wordt genoemd dat de organisatie flexibel is als het gaat om het verplaatsen van opleidingsdata. Een referent licht toe: "De organisatie en administratie is heel prettig en degelijk. De afspraken worden altijd nagekomen. Wij hebben een kort lijntje met hen." En een ander: "Er is nooit gedoe. Als er al eens een klein dingetje is dan lossen ze dat altijd netjes op."

Relatiebeheer

Drie referenten geven geen score voor het relatiebeheer. Zij hebben hier geen zicht op of behoefte aan. Wel geven zij aan dat er een goede samenwerkingsrelatie bestaat en dat zij Stichting Stimulansz weten te vinden wanneer daar behoefte aan is. "Zij staan voldoende op ons netvlies omdat wij op meerdere fronten met hen samenwerken. Het is prima zo", licht een van hen toe. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat het initiatief voor het contact vaak van deze referent uitgaat. Een ander zegt: "Wij hebben al meer dan een half jaar geen contact meer gehad. Zij zouden wellicht eens even kunnen bellen." Alle overige referenten (zes) geven het relatiebeheer een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden"). Zij vinden dat ze goed op de hoogte worden gehouden van het opleidingsaanbod en andere ontwikkelingen. Ook zeggen zij: "Wij hebben geregeld contact met Stichting Stimulansz. Ook tussentijds. De relatie is prima." Enkelen vertellen voorts over de kennisbank die Stichting Stimulansz onderhoudt. Ook dat zien zij als een vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten vindt de prijs/kwaliteitverhouding in orde. Men vindt dat de prijs acceptabel is. Sommigen hebben de prijs wel eens vergeleken met andere aanbieders en menen dat Stichting Stimulansz wel eens wat hoger en wel eens wat lager uitkomt. "De prijzen zijn niet buitensporig. Zij hanteren normale tarieven", menen zij. Alle referenten zijn tevreden over de kwaliteit van de opleidingen. Drie referenten geven een neutrale score op dit onderdeel omdat zij van mening zijn dat de prijs in orde is als het gaat om fysieke trainingen. Omdat de lessen vanwege corona digitaal zijn uitgevoerd is men van mening dat de prijs had kunnen worden aangepast.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de door Stichting Stimulansz verzorgde opleidingen en de samenwerking met hen. Zestig procent geeft de score "tevreden" als eindoordeel; veertig procent is "zeer tevreden". Als pluspunten van de organisatie worden de kennis en kunde van de trainers, het maatwerk dat in gezamenlijkheid tot stand komt en de goede organisatie en administratie genoemd. Zij beschouwen Stichting Stimulansz als een betrouwbare organisatie die haar afspraken nakomt. Allen zijn van harte bereid de opleidingen van Stichting Stimulansz aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Stichting Stimulansz is een deskundige partij met gevoel voor de uitvoeringspraktijk. Dat maakt hen goed. Het is fijn dat Stichting Stimulansz in deze tijd goed heeft kunnen schakelen naar het online lesgeven. Ik ben zeer tevreden."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②			10%	20%	60%
Accommodatie③		10%		10%	50%
Natraject			10%	20%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	10%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
 ③ Drie referenten geven geen score
 ④ Twee referenten geven geen score
 ⑤ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de opleidingen en trainingen met open inschrijving die door Stichting Stimulanz worden verzorgd zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meeste referenten werken al lang met Stichting Stimulanz samen en hebben al eerder trainingen bij hen gevolgd. Zij vertellen dat Stichting Stimulanz over ruime kennis en ervaring beschikt binnen het sociaal domein. Voor hen is het volgen van een opleiding of training op dit gebied bij Stichting Stimulanz dan bijna vanzelfsprekend. Sommigen vergelijken hen ook wel eens met andere partijen. “Er zijn echter niet veel andere partijen die deze specialistische opleidingen kunnen verzorgen. Je komt dus al snel bij hen uit”, aldus een tevreden referent. En een ander: “In onze organisatie wordt al langer met Stichting Stimulanz samengewerkt. Wij hebben allemaal een interview gehad waarin aan de orde is gekomen wat we nog wilden leren en/of welke kennis we nog nodig hadden. Op basis van dat gesprek heb ik mij voor twee trainingen ingeschreven”.

Een derde: “Stichting Stimulansz heeft een brede kennisbank met juridische informatie die wij regelmatig raadplegen. De opleiding die ik heb gevolgd stond goed beschreven. Ik heb de opleiding met andere aanbieders vergeleken maar die waren meer modulegericht. Ik heb dus op inhoud voor deze opleiding gekozen.” De opleidingen en trainingen staan goed beschreven op de website. Toch heeft een enkeling nog even contact opgenomen om nadere informatie te vragen. Een referent vertelt: “Het gesprek heeft de doorslag gegeven om mij in te schrijven voor de opleiding over de nieuwe wet Inburgering. Het gesprek heeft verduidelijking gebracht. Ik heb mij laten overtuigen.” Geïnterviewden vertellen dat zij zich via de website kunnen aanmelden. Dit verloopt soepel en vlot. Er volgt vlot een bevestiging van deelname en eventueel een reminder.

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma's die Stichting Stimulansz biedt. Zij zeggen: “Ik ken de organisatie al heel lang vanuit andere organisaties en functies. Het opleidingsaanbod is altijd goed en aansluitend.” De programma's staan goed beschreven op de website en worden overeenkomstig uitgevoerd. Ook is men tevreden over de groepssamenstelling: “De groep bestond uit een gemêleerd gezelschap van zo'n vijf mensen. We hadden allemaal verschillende functies. Daardoor hebben we veel van elkaar geleerd”, aldus een van hen. En een ander: “Er waren zo'n twaalf tot veertien deelnemers. Zij waren afkomstig uit verschillende beroepsgroepen. Daarom was niet alle informatie voor iedereen relevant. Wellicht was de doelgroep iets te breed. Weliswaar heb ik voldoende geleerd.” Qua inhoud, opbouw en tijdsduur vindt men de opleidingsprogramma's goed in elkaar steken. Een referent vertelt: “Omdat de opleiding vanwege Covid-19 online moest worden uitgevoerd is het programma enigszins aangepast. Zo waren er minder vaardigheidstrainingen en is er meer gefocust op de theorie. Ook is de lesduur wat aangepast zodat het goed behapbaar bleef.” En een ander: “Het programma was inhoudelijk goed en leuk. Er zat ook een communicatietraining in. Dat was verfrissend om te doen. Een deel van het programma is online uitgevoerd.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en trainingen voldoet aan de verwachtingen van de deelnemers voor wat betreft de verhouding tussen de theorie en de praktijk en het interactieve gehalte van de opleidingen/trainingen. Enkelen vertellen dat er van tevoren een boek is toegestuurd ter voorbereiding op de opleiding. Ook vertellen geïnterviewden dat er veelal documenten en voorbeeldsituaties uit de eigen praktijk worden aangehaald. Enkele uitspraken over de uitvoering: “De opleidingen laten voldoende ruimte voor eigen inbreng. Iedereen die suggesties of informatie wil inbrengen wordt daartoe de ruimte geboden. Als er een onderwerp wordt gemist kun je dat aangeven en wordt er alsnog op ingeschoten”, “We hebben veel behandeld tijdens de opleidingen/trainingen en ontzettend veel informatie gekregen. Er werden veel vragen gesteld waardoor er veel casuïstiek werd besproken. Er zijn veel plaatjes en diagrammen vertoond” en “Het was heel interactief. We kregen tijdens de les vragen over de te behandelen stof uitgereikt. Het was prettig om dat op papier te krijgen.” Enkele opleidingsprogramma's zijn als gevolg van Covid-19 online uitgevoerd. Referenten vertellen hierover: “Het programma is geheel online uitgevoerd. Desalniettemin was er een goede mix tussen presenteren, schrijven en theorie. Er was voldoende afwisseling. De opleiding was gericht op het delen van informatie met elkaar. We zijn ook veel in break-out rooms uiteengegaan. Over het geheel genomen ben ik positief. Het was een waardevolle training om mijzelf verder te ontwikkelen. Bovendien scheelde het me veel reistijd. En omdat het programma wat was ingekort kon ik ook nog andere dingen op die werkdag doen”, “Ik heb al verschillende opleidingen van verschillende aanbieders online gevolgd. Dit was een van de betere. Het was allemaal strak geregeld. Technisch verliep het goed. Er werd voldoende tempo gehouden en input van de deelnemers gevraagd. Er was voldoende afwisseling” en “Er is veel contact geweest over het online of fysiek uitvoeren van de opleiding. Het volgen van een opleiding is normaliter een beetje een uitje. Dat was het nu niet. Weliswaar is de opleiding goed uitgevoerd. Het was voldoende afwisselend. Dat was een van de krachtigste punten van de opleiding. We hebben hartstikke leuke, opbouwende discussies gevoerd onder leiding van een vakspecialist. Het is leuk om met andere collega's uit het land en die allemaal voor een nieuwe opgave staan de boel te verkennen.” Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel.

Opleiders

Ook over de docenten is men zeer tevreden. Zij krijgen de hoogste score in dit onderzoek! De docenten beschikken over goede vakkennis en zijn uit de praktijk afkomstig. Enkele uitspraken over de docenten: "De docenten kennen het vakgebied. Zij weten waar ze het over hebben. Zij geven veel praktijkvoorbeelden. Er heeft een goede kennisoverdracht plaatsgevonden" en "De docenten zijn allemaal goed met hier en daar uitschieters. Maar allemaal experts op hun gebied. Dat krijgen wij ook terug van de deelnemers." Ook didactisch vindt men hen goed onderlegd. "De docent was heel rustig in zijn uitleg. Hij nam alle tijd daarvoor. De docent is zelf betrokken geweest bij de nieuwe aanpak in de schuldhulpverlening. Hij is doorgewinterd in dit vakgebied en kan de veranderingen goed uitleggen" en "Er werd goed ingespeeld op zaken die uit de groep naar voren kwamen." Enkele referenten vertellen dat er gastsprekers zijn ingehuurd. Zij vertellen daarover: "Er was een heel spectrum van gastsprekers; van juristen tot bedrijfsadviseurs. Allen hadden een goed niveau. Het waren allemaal mensen met een eigen expertise." Bij sommige opleidingen/trainingen zijn er meer trainers ingezet: "De een was echt heel goed op inhoud. De ander hield meer het overzicht en de structuur van het programma in de gaten, maar hij was ook echt een expert. Zij vulden elkaar goed aan", aldus een van de geïnterviewden. En een ander: "Er waren twee docenten. De een was een gedragsdeskundige. De ander had ook in de uitvoering als jurist gewerkt en had een heel interessant boek geschreven over hoe het sociaal domein werkt. Twee docenten op zes deelnemers: dat vind ik best een luxe!"

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt de meeste referenten tot tevredenheid (tachtig procent). Veelal is er een boek verschaft. En verder bestaat het trainingsmateriaal uit een combinatie van zowel papieren (boekjes) als digitale documenten. Men vertelt dat er voldoende trainingsmateriaal is ontvangen. Ook zijn er achteraf soms nog materialen nagestuurd, zoals de presentaties, antwoorden op de behandelde vragen en linkjes naar boeken over het onderwerp. Enkele uitspraken: "We kregen veel naslagwerk. Het zag er piekfijn uit" en "we kregen alle presentaties achteraf toegestuurd. Dat was een bewuste keuze. Ik vind het heel prettig om achteraf nog dingen na te kunnen zoeken. Het digitale systeem is niet gebruikt. Dat is wellicht een gemiste kans." Anderen vertellen juist wél al het studiemateriaal via het digitale portaal te hebben ontvangen. Zij vinden dat de digitale leeromgeving praktisch is ingericht. Het is mogelijk om documenten te downloaden. Ook worden er tijdens de opleiding nog actuele zaken op geplaatst. Bovendien is de digitale leeromgeving na afloop van de opleiding nog een tijdje beschikbaar. Een referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij kon niet in de digitale leeromgeving komen, maar weet niet aan wie dat heeft gelegen: "Alles via de mail versturen was wellicht makkelijker geweest", meent hij. Tot slot geeft één referent geen score op dit onderdeel. Er was geen trainingsmateriaal en hij heeft dit niet gemist.

Accommodatie

De lesaccommodatie wordt door zestig procent van de referenten in orde bevonden. Referenten melden dat er prima lesruimtes worden ingehuurd die centraal in het land zijn gelegen. De meeste referenten geven de score "tevreden" (tien procent) of "zeer tevreden" (vijftig procent) op dit onderdeel. Zij vinden dat de voorzieningen alsmede de catering uitstekend waren verzorgd. Ook vertellen enkelen dat de maatregelen rondom Covid-19 goed in acht werden genomen. Een referent: "Er waren mensen van de organisatie aanwezig om ons te ontvangen en ons te verwijzen naar de lesruimte. Alles was goed geregeld. Helaas werd er geheid in de omgeving." Dertig procent scoort niet omdat de opleiding online heeft plaatsgevonden. Tot slot geeft één referent de score "ontevreden" omdat hij een aantal keer van leslokaal heeft moeten wisselen. Eén keer was de lesruimte naar zijn mening echt veel te klein in het kader van de corona-maatregelen.

Natraject

Negentig procent van de referenten geeft een positieve score op dit onderdeel. De opleidingen en trainingen worden op een prettige manier afgerond. Geïnterviewden zeggen dat Stichting Stimulansz open staat voor feedback en daar actief om vraagt. “Er zijn korte communicatielijnen en alles kan bespreekbaar worden gemaakt. Onze groep deelnemers heeft bijvoorbeeld aangegeven graag een terugkomdag te willen. Het lijkt ons mooi om na ongeveer een half jaar na invoering van de nieuwe wet eens te bespreken hoe de ervaringen in de praktijk tot dusverre zijn. Dat zou een mooie toevoeging aan de opleiding kunnen zijn”, licht een van hen toe. Aan de deelnemers wordt een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd. Afhankelijk van het soort opleiding wordt er eventueel na afloop een certificaat of bewijs van deelname verstrekt. Het certificaat is bij enkelen per post toegestuurd. Een referent vertelt ook een bosje bloemen te hebben ontvangen. Dat heeft hij gewaardeerd. De meesten zeggen voldoende rendement uit de opleidingen te halen: “Ik heb veel geleerd van hoe het er bij anderen aan toe gaat”, aldus één van de geïnterviewden. En een ander: “Ik heb veel tips gekregen voor de praktijk.” Referenten vertellen dat de trainers zich nog beschikbaar stellen voor eventuele vragen achteraf. “Je kunt ze altijd nog mailen en krijgt dan snel antwoord”, aldus een van de referenten. Ook anderen menen dat er voldoende aandacht is voor nazorg. Op één referent na, die meent dat daar een duidelijker aanbod in kan worden gedaan. Hij geeft dan ook een neutrale score op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemt tot grote tevredenheid van de referenten. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Men vertelt dat de trainingen goed zijn georganiseerd. Iedereen heeft alle informatie en lesmaterialen op tijd ontvangen. Bovendien noemt men de organisatie en administratie “klantvriendelijk” en “flexibel”. Referenten vertellen onder meer: “De organisatie en administratie verloopt prima voor zover ik daar zicht op heb en ermee te maken heb. Ik heb er eigenlijk geen omkijken naar. Je krijgt een snelle reactie op e-mails en ze zijn goed bereikbaar” en “We kennen elkaar. Dat maakt het erg laagdrempelig. De medewerkers van Stichting Stimulansz zijn heel klantvriendelijk en flexibel. De bereidheid om de opleiding digitaal te verzorgen toen het fysiek niet meer mogelijk was, vond ik erg prettig.” En weer anderen: “Ik had een online training voor ogen waarover ik op hun website had gelezen. Ik heb daar op zondag nog een mailtje over gestuurd omdat de training plotseling vol was. Ik heb meteen antwoord gekregen en er is voor gezorgd dat ik alsnog kon meedoen”, “Stichting Stimulansz heeft echt moeite gedaan om ons plekken te bezorgen voor een opleiding die eigenlijk al vol was” en “Ik stond eerst op een wachtlijst. Daarover is netjes gecommuniceerd. Ook werd er goed gecommuniceerd over de gewijzigde programma-insteek als gevolg van het feit dat het programma online moest worden uitgevoerd en dat daarom de prijs werd aangepast.”

Relatiebeheer

Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer en geven daarom geen score. Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel. Zij vertellen dat zij met regelmaat per mail of nieuwsbrief op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen en/of nieuwe opleidingen en trainingen. Enkelen vertellen dat er zo af en toe een webinar wordt georganiseerd. Anderen zeggen zich te hebben uitgeschreven voor de nieuwsbrief en zeggen: “Ik weet ze wel te vinden als ik ze nodig heb”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Tachtig procent is tevreden tot zeer tevreden over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen en trainingen en de kwaliteit die wordt geleverd. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score. Eén referent geeft de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score. Hij vindt de prijs aan de hoge kant. De meesten zeggen dat de prijzen lastig te vergelijken zijn met andere partijen omdat het gaat om specialisten waarover niet veel andere opleidingsorganisaties beschikken. Dat maakt het voor hen de prijs waard. Referenten zeggen: “Het is best een investering, maar die betaalt zich wel terug” en “Wij zijn gewoon tevreden en willen daarom de prijs ervoor betalen.” Anderen noemen de prijzen “reëel” en “realistisch”. Enkelen menen dat de prijzen bij vergelijking zelfs aan de lage kant zijn: “De prijs viel erg mee; heel schappelijk” en “Andere opleidingsaanbieders waren duurder. De prijs is zelfs nog aangepast omdat de opleiding uiteindelijk online werd verzorgd”, melden geïnterviewden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleidingen en trainingen die door Stichting Stimulansz worden aangeboden en uitgevoerd. Een referent licht toe: "Stichting Stimulansz kent het werkveld goed en weet daarom opleidingen te verzorgen die goed aansluiten bij het werk dat de deelnemers doen. Zij hebben een groot bereik in Nederland; een goed netwerk met goede namen. De vakdocenten zijn allemaal autoriteiten; allemaal toppers." Een ander zegt: "Er zijn meer opleidingsaanbieders die dergelijke trainingen aanbieden. Maar bij Stichting Stimulansz is de kwaliteit altijd goed. Je weet dat ze de trainingen altijd interessant maken. Je wordt altijd op de hoogte gesteld van de laatste ontwikkelingen." Een ander benoemt nog als pluspunt dat de opleidingen breder zijn dan voor het werk noodzakelijk is. Dat vindt hij prettig. Alle geïnterviewden zijn van harte bereid de opleidingen en trainingen van Stichting Stimulansz aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Stichting Stimulansz is klantvriendelijk. Er bestaat een hele fijne en prettige samenwerking. We krijgen altijd snel antwoord bij vragen met tips en advies. Bij een volgende sessie gaan wij zeker weer naar hen terug!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting Stimulansz op 07-02-2022.

Algemeen

Stichting Stimulansz (hierna: Stimulansz) is kennis- en adviespartner in het sociaal domein. Onder haar klanten vallen onder meer ministeries, wijkteams, onderwijsinstellingen, cliëntenraden, vakbonden, sociaaljuridische dienstverleners en ruim 90% van alle gemeenten van Nederland. Kennis, vakmanschap en innovatie dragen bij aan de slagkracht in de volle breedte van het sociaal domein. Daarom vertaalt het bureau theorie van wet- en regelgeving naar de werkvloer en adviseert en traint beleidsmedewerkers, klantmanagers en overige professionals. De trainingen richten zich op de werkvelden WMO, Jeugd, Participatiewet, Schuldhulp, Inburgering, Kwaliteit & Beleid, Sociaal domein integraal en Omgekeerd werken. Enkele jaren geleden is er veel veranderd, vooral in de taakstelling van de gemeenten die regievoerder zijn geworden in het kader van de WMO. Stimulansz heeft hen begeleid in de vormgeving van deze transitie waarbij de rol van de burger prominenter aan bod komt. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek richt zich op zowel de maatwerktrainingen als op het aanbod dat men via open inschrijving beschikbaar stelt. Het gesprek vond plaats met de heer L. Bouw.

Kwaliteit

Bij Stimulansz zijn zo'n zestig mensen werkzaam. Er bestaat een team van ongeveer twaalf trainers. Onder hen zijn een aantal adviseurs die ook trainingen verzorgen. Allen zijn zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan de hoge kwaliteitseisen die vanuit Stimulansz worden gesteld. Zo beschikt elke trainer over een hoge mate aan deskundigheid, zowel inhoudelijk als didactisch. Daarnaast verwacht men van de trainers dat zij in staat zijn om samenwerking te bevorderen. Voorts dat zij op actuele ontwikkelingen kunnen anticiperen. Zij hebben allen een gedegen inwerkprogramma doorlopen. Een train-de-trainer-programma via de door Stimulansz opgezette Academie maakt standaard onderdeel uit van het inwerkprogramma. Voorts woont men regelmatig trainingen van collega-trainers bij. Ook maakt Stimulansz gebruik van gastsprekers. Dit zijn externe specialisten die veelal nog werkzaam zijn in een van de werkvelden. Zij zijn hierdoor in staat om de juiste transfer naar de dagelijkse praktijk te maken. Zo'n tweemaal per jaar worden er bijeenkomsten georganiseerd voor trainers en gasttrainers waarin men elkaar bijpraat over inhoudelijke ontwikkelingen. Stimulansz heeft continu aandacht voor het bewaken van de kwaliteit van de trainingen. Een vijftal opleidingsadviseurs komen twee maal per week bijeen om de ontwikkelingen met elkaar bespreken. Er is veel aandacht voor innovatieve ideeën, evenals voor de borging en transfer van het geleerde in de organisaties van de opdrachtgevers. Stimulansz werkt nauw samen met partners zoals Divosa, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), SAM, VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving (VNG KCHN) en Nibud.

Continuïteit

Het sociaal domein is continu in ontwikkeling. Vele gemeenten maken thans een omslag in hun dienstverlening waarbij de wensen en behoeften van de burger als uitgangspunt worden genomen. Stimulansz heeft hierop ingespeeld met trainingen die actuele kennis combineren met de praktijk. Deelnemers worden ruimschoots in de gelegenheid gesteld om voorbeelden en casussen in de trainingen in te brengen. Naast inhoudelijke kennis staat het ontwikkelen van vaardigheden centraal. Men ziet Stimulansz als een betrouwbare en betrokken kennispartner die ertoe kan bijdragen dat een integrale dienstverlening kan worden bewerkstelligd. Gezien de uitstekende resultaten van de Cedeo-onderzoeken en op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting Stimulansz voor zowel maatwerktrajecten als voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode waarin de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan is er versneld ingezet op online leren. De komende periode zal worden bekeken in hoeverre deze onderwijsvorm blijvend zal worden ingezet. Stimulansz onderhoudt haar relatie met klanten onder meer door het onderhouden van een online kennisbank met alle juridische en praktische informatie voor professionals in het sociaal domein. Voorts is Stimulansz actief op social media. Het merendeel van de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn al langer bekend met de dienstverlening van Stimulansz. De goede reputatie en eigen ervaringen zijn voor hen redenen om steeds weer te kiezen voor de trainingen van Stimulansz. Mede door de inzet van deskundige en capabele trainers, de praktijkgerichtheid van de trainingen, de goede organisatie, de prettige samenwerking en het nakomen van de afspraken is er voor velen een blijvende samenwerking met Stimulansz ontstaan. De komende periode richt Stimulansz zich op het verder optimaliseren van het natraject; al in de offertes zullen de mogelijkheden voor opvolging/borging van het geleerde in de organisatie worden opgenomen. Ook denkt men na over nieuwe mogelijkheden tot het verkrijgen van respons op de trainingen om haar processen (nog) verder te monitoren/optimaliseren.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo