

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Endoor

18-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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
Voortraject			10%	50%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				60%	10%
Accommodatie③					10%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten zijn via de contacten met het ROC van Twente bij Stichting Endoor (hierna te noemen Endoor) terechtgekomen voor de maatwerkopleiding, omdat Endoor als partner verbonden is aan het ROC van Twente. Sommigen hebben het instituut gevonden door de aanbeveling van anderen. "We zochten voor scholing een skills lab en via het ROC kwamen we bij Endoor terecht dat daaraan gekoppeld is", vertelt een van de geïnterviewden. Uit de interviews komen verschillende redenen naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de positieve recensies, de link met het ROC van Twente, de goede relatie en de goede ervaringen in het verleden. Ter illustratie enkele citaten: "Ze kunnen maatwerk leveren en de contacten zijn heel prettig", "Ze hebben goede suggesties gedaan en daarin onze wensen meegenomen" en "Ze hadden al eerder naar tevredenheid een training voor het middenkader gegeven." In het voortraject wordt samen met de klant uitgebreid aandacht besteed aan de opleidingsvraag en de wensen om op die manier een passend voorstel te doen voor het programma.

Enkele uitspraken: “We hebben door de coronamaatregelen het overleg vooraf via Teams gedaan. Er is samen gekeken naar de ontwikkelvragen en om welke deelnemers het zou gaan” en “Op alle niveaus is er vooraf uitgebreid en nauwgezet afstemming geweest.” Een van hen geeft een score drie voor het voortraject, omdat soms overleggen werden ingepland, terwijl de voorbereidende stappen nog niet waren gezet. De anderen zijn goed te spreken over de manier waarop het instituut te werk gaat in het voortraject.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn goed te spreken over de werkwijze van het instituut bij het bepalen van het programma van het maatwerktraject. Er wordt goed geluisterd naar de wensen van de klant met daarbij goede inbreng van de expertise van het instituut. Enkele citaten op dit gebied: “Sterk vind ik hun meedenken met de klant om te komen tot een opleiding die past bij onze situatie”, “Ze leveren maatwerk in het programma en tegelijkertijd betrekken ze hun deskundigheid daarbij”, “Het was echt een samenwerking met hen. We waren vooraf best wel sceptisch over het traject, maar we hebben echt goed overleg gehad en samen maatwerk ervan gemaakt”, “Er is goed gekeken naar wat er bij ons nodig was en uit hoeveel modules het traject zou bestaan” en “Aan de voorkant was er afstemming op onze visie en beleid en onze experts zijn betrokken bij het lesprogramma.” De kosten van de opleiding zijn vooraf bekend en de bijbehorende offerte is volgens de geïnterviewden duidelijk.

Uitvoering

Allen laten zich tevreden tot zeer tevreden uit over de uitvoering van de afgenomen opleidingen. Er wordt in de uitvoering voldaan aan de afspraken en de verwachtingen. Kenmerkend vindt men de flexibiliteit naar de klant en de deelnemer in de uitvoering en het hoge niveau van de docenten. Ter illustratie: “Van onze medewerkers heb ik alleen maar positieve reacties ontvangen. Ze hebben meer bagage gekregen om hun taken te kunnen vervullen en hun collega’s in hun werk goed te kunnen ondersteunen en vervangen”, “Ik vond het leerzaam en een hele prettige training. Ook met de e-learning zorgden ze voor een duidelijk verhaal en verder hadden we praktijkoefeningen. Je kon ook een specifieke situatie als casus inbrengen”, “Ik hoor altijd positieve geluiden. De deelnemers zijn bij ons net in dienst en komen in situaties bij mensen thuis. Daarover willen ze dan graag meer weten en ze worden daarin prima begeleid door Endoor”, “Samen met meerdere partijen ben ik nauw betrokken bij het traject. Bij de start, tussendoor en aan het einde hebben er regelmatig terugkoppelingen plaatsgevonden en ik ben tevreden over hoe het traject is verlopen”, “We werken vaker met hen samen en hebben met name ervaring met twee docenten bij hen. Die weten het verhaal goed te brengen en spreken de taal van de studenten. Dat zorgt voor positieve evaluaties van de studenten voor de uitvoering” en “Het was een basiscursus in gesprekstechnieken, waar ik alleen enthousiaste verhalen over heb gehoord van de deelnemers. Het bestond uit verschillende toepassingen, waaronder de een-op-een gesprekken, het voorzitten van een overleg en vaardigheden in de gesprekken met cliënten. Ook werd onze organisatiestructuur behandeld tijdens de cursus.”

Opleiders

Alleen maar positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de kwaliteit van de opleiders van Endoor. Men noemt hen deskundig en flexibel. Ook de klantgerichtheid en de didactische kwaliteiten worden als sterk punt genoemd. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: “De ervaringen zijn goed. Ze hebben een duidelijk verhaal en staan open voor eigen inbreng van de deelnemers. Dat zorgt voor levendige discussies”, “Ze wisten de trainingen op een hele aansprekende en levendige wijze te brengen”, “Ze zijn zeer betrokken, heel prettig in de omgang, heel benaderbaar en deskundig. Ze nemen zelf ook het initiatief tot contact met mij”, “Sinds anderhalf jaar werken we met een nieuwe docent van hen en de contacten zijn prima. Hij heeft kennis van zaken en heeft ook goed contact met de praktijkopleiders op de werkvloer”, “Volgens onze medewerkers was de trainer heel benaderbaar en didactisch sterk en had hij veel expertise op het vakgebied. Ook naar mij toe verliep het contact heel prettig. Hij benaderde mij proactief en de lijnen waren kort” en “Daar zijn we heel blij mee. Ze werken goed samen met de praktijkbegeleiders en ook met mij verloopt de samenwerking prettig. We weten elkaar te vinden.”

Trainingsmateriaal

Bij een van de referenten is er geen sprake van lesmateriaal van Endoor. De klant heeft zelf voor het oefenmateriaal gezorgd. Twee andere geïnterviewden hebben te weinig zicht op het gebruikte materiaal om een oordeel te geven op dit onderdeel. De overige referenten laten zich positief uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over: online lesmateriaal, presentaties, boeken en filmpjes. Ter illustratie: “Het was online materiaal met huiswerkopdrachten en goede hand-outs”, “Vooraf hebben we overleg gehad over het materiaal. Dat was hetzelfde als onze dochterorganisatie eerder hadden gebruikt in hun training. Gaandeweg bleek dat het boek nauwelijks werd gebruikt en dat de reader van Endoor als heel prettig werd ervaren. Daarom hebben we ervoor gekozen om in het vervolg te werken met de reader”, “We bespreken samen de keuze van het materiaal. Ze hebben bijvoorbeeld een bepaald boek aanbevolen. Daarnaast werken wij met een bepaalde methode en daarop hebben zij hun materiaal aangepast” en “Ze gebruiken cursusmappen en die zien er prima uit. Ongeveer negentig procent van die informatie is relevant voor ons. Samen hebben we als keuzeonderdeel de verdieping in de farmacie opgesteld, wat heel goed bij ons paste.”

Accommodatie

Bij negen referenten heeft de training incompany plaatsgevonden en zij hebben dus geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut. Eén van de geïnterviewden heeft Endoor gevraagd om de accommodatie te verzorgen, omdat hij zelf geen geschikte locatie had voor de training. Hij is zeer tevreden over de kwaliteit van de accommodatie en is ook goed te spreken over de faciliteiten op de locatie. Alles was volgens hem prima geregeld.

Natraject

In meerderheid geeft men een positieve beoordeling voor het natraject bij Endoor. De trainingen worden afgerond met een diploma, een certificaat of een getuigschrift. Enkele citaten: “Aan de hand van een toets krijgen de cursisten het diploma. Het is een erkende opleiding” en “Van iedere deelnemer was er op het einde een presentatie van het portofolio en dat zag er goed uit. Ze waren heel blij dat ze deze opleiding hebben mogen volgen en ze waren ook heel tevreden over de docenten.” Aan de cursisten wordt door het instituut feedback gevraagd op de uitvoering van de opleiding en de kwaliteit van de docenten in de vorm van een evaluatieformulier. Ook met de opdrachtgever wordt het verloop van de opleiding na afloop geëvalueerd. Ter illustratie: “Ik krijg de evaluatieformulieren van de deelnemers doorgestuurd en spreekt zelf na afloop ook met hen het traject door”, “We hebben eigenlijk doorlopend contact en evaluaties. Ze reageren ook snel op signalen en hebben goed overleg met mij. We spreken zelf ook de deelnemers, de docenten en de contactpersoon en dat loopt heel soepel” en “Er staat nog een afspraak voor een evaluatie met mij die door de coronamaatregelen even is uitgesteld. We gaan nog om de tafel zitten, omdat de trainer signaleerde dat er wel veel diversiteit zat in de groep. We gaan dan samen kijken naar een vervolg.” Bij een van de referenten heeft de eindevaluatie nog niet plaatsgevonden. Volgens hem had het instituut op dit gebied misschien wel wat eerder actie kunnen ondernemen, omdat de training al in december is afgerond. Een ander meent dat er door Endoor wel wat actiever kan worden gereageerd op de evaluaties en hij geeft daarom een score drie voor dit onderdeel. Men vindt het instituut en de individuele docent zo laagdrempel benaderbaar dat in het kader van de nazorg altijd nog wel contact opgenomen kan worden, als er naderhand nog vragen zijn of een advies nodig is. Allen laten zich ook positief uit over de behaalde resultaten in de opleiding.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut zijn de meeste respondenten goed te spreken. Zij vinden Endoor een professioneel opleidingsinstituut, dat de zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft. Men is onder andere goed te spreken over de bereikbaarheid van zowel het instituut als de individuele medewerkers, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Ik heb heel gemakkelijk rechtstreeks contact met de trainers en de opleidingsdeskundige” en “Met mijn vaste aanspreekpunt en ook met de docenten kan ik heel snel schakelen. Vaak heb ik dezelfde dag antwoord op mijn vraag.” Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de klant scoort het instituut hoog bij de respondenten. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “De lijnen zijn kort. We kunnen heel gemakkelijk samen aanpassingen maken. Als dat nodig is”, “We hadden negen cursisten en sommigen hadden al een geschikte opleiding, waardoor ze een gedeelte van het programma niet hoefden te doen. Dat was voor Endoor geen probleem” en “Ze denken goed mee en stellen zich naar ons flexibel op.” Gemaakte afspraken worden keurig nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgebrachte offerte. Een van de geïnterviewden heeft nog wel een aandachtspunt op het gebied van de facturatie. De bedragen op de factuur klopten, maar de klant werkt binnen zijn organisatie met Po-nummers voor het verwerken van de facturen en het heeft volgens hem de nodige moeite gekost om dit goed geregeld te krijgen. Hij geeft om die reden een neutrale score voor dit onderdeel.

Relatiebeheer

Alleen maar positieve beoordelingen worden gegeven voor de wijze, waarop Endoor de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt in de interviews gesproken over periodiek overleg, nieuwsbrieven en mailings en men is van mening dat het instituut voldoende zichtbaar is. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ze zijn nog op bezoek geweest na afloop van de training om te informeren naar hoe het nu gaat en om de trainingen en een eventueel vervolg door te spreken”, “Via de mail hebben we nog contact en we hebben ook een volgende training aangevraagd”, “We zitten een tot twee keer per jaar bij elkaar en ze hebben een nieuwsbrief. Ook hebben we op strategisch niveau contact met hun directeur”, “Ze sturen een nieuwsbrief en zijn verbonden aan het ROC van Twente. Ook ga ik naar hun klankbordoverleg” en “We krijgen regelmatig updates over hun trainingen en af en toe heb ik face-to-face contact met mijn vaste contactpersoon en de docenten.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de opleiding en geven dan ook geen score. Daarbij merken zij wel op dat ze goed te spreken zijn over de geleverde kwaliteit. De rest laat zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit instituut. Er wordt gesproken over marktconforme prijzen en kwalitatief goede opleidingen. Enkele citaten ter illustratie: “Ze zijn met hun prijzen niet anders dan anderen”, “Het kan natuurlijk altijd goedkoper, maar vergeleken met anderen hanteren ze normale prijzen”, “Ik vind hen heel gunstig geprijsd”, “Afgaand op de reacties van de cursisten kan ik alleen maar een zeer positieve beoordeling geven” en “Ik heb wel wat marktonderzoek gedaan en ik ben bij hen zeer tevreden over de verhouding tussen de kosten en de geleverde kwaliteit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle onderdelen bij elkaar genomen zijn de referenten als totaalbeeld tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het traject en ook de samenwerking met het instituut in het traject wordt positief beoordeeld. Als sterke punten komen onder andere in de vraaggesprekken naar voren: de korte lijnen, de goede relatie, de flexibiliteit naar de klant, het leveren van maatwerk en de expertise van de docenten. Ter illustratie: “Ze kunnen goed schakelen in de opdracht en de deelnemers zijn zeer te spreken over de training en dat is heel belangrijk”, “Ze hebben veel deskundigheid in huis en zijn laagdrempelig benaderbaar. Ze tonen betrokkenheid en geven bijvoorbeeld een signaal af als een student niet aanwezig is in de les”, “Ze kunnen op zich goed de verbinding maken met de werkvloer en ze hebben de juiste kennis in huis”, “Ze zijn heel toegankelijk en ze zetten zich ook goed in voor de organisatie en de cursisten. Zij kijken naar wat nodig is in de markt en spelen flexibel daarop in. Ze denken mee en zoeken de samenwerking op” en “Ze luisteren goed naar de vraag van de klant en zetten dat adequaat om in een programma. Ze reageren snel op knelpunten en zijn daarbij kritisch naar zichzelf en naar ons.” Een van de referenten heeft nog wel als aandachtspunt voor het instituut het wat meer proactief sturen op het tussentijds beoordelen en evalueren. Een ander heeft naast de maatwerkopleiding in het reguliere aanbod via de open inschrijving een collega aangemeld voor een opleiding die niet doorging vanwege te weinig aanmeldingen. Dat vond hij jammer, omdat zijn streven was om de collega snel opgeleid te hebben. Men is bereid om Endoor aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit in het verleden ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Endoor op 18-04-2022.

Algemeen

Endoor is de ondernemende partnerstichting van ROC van Twente waarin beroepsopleidingen, trainingen en cursussen voor volwassenen op maat worden ontwikkeld en aangeboden. In samenwerking met onderwijsteams van ROC van Twente is Endoor de organisatie die scholingstrajecten passend bij de vraag van de opdrachtgever (werkgever) en de (regionale) arbeidsmarkt mogelijk maakt. Het onderwijs dat aangeboden wordt, combineert altijd goed met een baan en past bij de leernwensen van een organisatie of branche. Endoor weet hoe belangrijk het is dat mensen zich blijven ontwikkelen. Medewerkers met de juiste vaardigheden, vakkennis en ervaring geven een organisatie voorsprong. Endoor maakt duurzame scholingsmogelijkheden inzichtelijk en concreet door de vraag naar om-, her- en bijscholing te vertalen naar passende (maatwerk)opleidingen en trainingen. Zo speelt het bedrijf flexibel in op de vraag van morgen, proactief en vraag gestuurd. Endoor bevindt zich in de levenlangontwikkelen-markt in een groeisegment. Er is veel potentieel om verder door te groeien omdat investeren in de scholing van zittend personeel en omscholing van zij-instromers steeds belangrijker wordt. Endoor richt zich op alle branches, met focus op de kansrijke sectoren. Op dit moment zijn dat zorg en welzijn, procestechnologie, facilitaire dienstverlening, retail, ict en techniek waarin mbo'ers werkzaam zijn. De organisatie kan in principe alle branches bedienen waar mbo'ers werken aangezien bij ROC van Twente bijna alle beroepsopleidingen worden aangeboden en dus deze expertise in huis is.

Kwaliteit

De Endoor visie op leren en ontwikkelen bevat drie componenten: praktijkgericht, flexibel en gericht op volwassenen. Om sneller te kunnen voldoen aan de behoefte van de arbeidsmarkt en de opdracht om mensen een leven lang op te leiden, worden de beroepsopleidingen steeds flexibeler. Zo is men beter in staat om onderwijs op maat aan te bieden en om beter aan te sluiten bij de professionele levens van deelnemers die leren naast hun baan. In het voortraject vindt er altijd een bezoek bij het bedrijf en werkplek plaats. Veelal samen met de teammanager en/of docent/trainer van ROC van Twente. Op deze wijze wordt praktische en zinvolle informatie opgehaald en ervaringen uitgewisseld. Nieuw te ontwikkelen cursussen worden binnen een onderwijsontwikkelteam volgens een bepaalde methode ontwikkeld, onder begeleiding en advisering van experts op gebied van onderwijsontwikkeling, examinering en Canvas. Bijna alle docenten/trainers zijn werkzaam bij ROC van Twente. Zij worden geselecteerd op basis van kennis en ervaring met het specifieke scholingsvraagstuk. Daarnaast is het belangrijk dat de docent/trainer beschikt over de juiste competenties welke past bij de doelgroep. De verantwoordelijkheid van acquisitie, coördinatie, planning en evaluatie ligt bij Endoor. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt bij het onderwijsteam van ROC van Twente. Op deze wijze is Endoor een professionele gesprekspartner en intermediair voor scholingsvraagstukken van opdrachtgevers op gebied van 'Leven Lang Ontwikkelen'. Er wordt vooralsnog minimaal gebruik gemaakt van freelancers, alleen in zeer specifieke situaties en bij behoefte aan gespecialiseerde kennis. Alle cursussen die door Endoor aangeboden worden, worden op een passende, effectieve, efficiënte en betrouwbare manier geëvalueerd en zo nodig verbeterd. Door het cyclisch en langdurig gebruiken van een set identieke vragen worden trendlijnen verkregen en kan er bij afwijking naar beneden (onder het beoogde niveau) gericht ingegrepen worden om de kwaliteit te verbeteren.

Continuïteit

In het bestaan van Endoor (sinds januari 2019) is er sprake van een toenemende naamsbekendheid en belang als regionale speler in Twente. Het aantal deelnemers aan scholingstrajecten is afgelopen 3 jaar met 78% toegenomen, en het bedrijf wordt steeds beter rechtstreeks gevonden door potentiële opdrachtgevers. Het aanbod is gericht op kansrijke beroepen en de daarbij behorende scholingsvraagstukken. Door intensief contact met Twentse bedrijven, organisaties en de onderwijsteams van ROC van Twente weet Endoor wat er speelt in de markt. Het netwerk en imago van ROC van Twente is groot en positief. De markt voor 'Leven Lang Ontwikkelen' is een groeimarkt en de verwachtingen voor de toekomst zijn positief. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook zeer goed geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Endoor is een jonge organisatie in ontwikkeling. Het biedt voornamelijk maatwerk opleidingen en is gericht op het zo goed mogelijk bereiken van de leerdoelen van de opdracht in het scholingstraject. Dit proces begint bij een goede vraagarticulatie en vervolgens een goed ontwerp van het scholingstraject dat tegemoetkomt aan de wensen en eisen van de opdrachtgever en de deelnemers aan de scholing. In de trajecten zit over het algemeen veel aandacht voor praktische toepassing en omdat het maatwerk is, betreft het ook herkenbare praktijk. Tussentijds is er veelvuldig contact en worden scholingstrajecten aangepast waar nodig. De werkwijze van Endoor is erop gericht om zo goed mogelijk mee te denken hoe een scholingsvraag zo passend mogelijk kan worden gemaakt en hoe eventuele belemmeringen kunnen worden weggenomen. Denk aan meedenken in: subsidiemogelijkheden, tijdstip en locatie, online/offline leren, hybride werkvormen, extra ondersteuning/voortraject, training van werkbegeleiders enz. Endoor onderscheidt zich door vraaggericht te werken (en niet vanuit een standaard aanbod), is flexibel, kent de regionale markt, heeft alle expertise in huis en heeft aandacht voor deelnemers en zorg voor een zorgvuldige start door een goede intake. Sterk is dat Endoor een onderdeel is van het ROC van Twente, een betrouwbare, robuuste en kwalitatief zeer goede onderwijsinstelling met een prominente positie in Twente. Het heeft daardoor een groot netwerk aan (BPV) bedrijven en continu de beschikking over kwalitatieve onderwijskennis vanuit ROC van Twente.

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