

# Klanttevredenheidsonderzoek

de Baak

11-04-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van de Baak vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 deze het 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 het 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ④ Een referent heeft hier geen mening over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door de Baak hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een groot deel van hen had al eerder samengewerkt met de Baak en de overige respondenten hebben van collega's of andere relaties positieve verhalen gehoord waardoor zij geïnteresseerd raakten in deze aanbieder. Een van deze referenten vertelt: "Een oud-collega van mij was erg enthousiast over de opleiding die zij gevolgd had. Toen wij binnen onze organisatie behoefte kregen aan een dergelijke opleiding, heb ik de Baak dan ook op het lijstje met mogelijke opleiders gezet. Nadat ik wat navraag had gedaan en na enkele gesprekken staken zij met kop en schouders boven de rest uit en was de keuze snel gemaakt". De gesprekken die in het voortraject worden gevoerd om de precieze opleidingsvraag en -behoefte te bepalen, worden al zeer prettig ervaren. Een van de geïnterviewden zegt daar over: "Ze luisterden heel goed en stelden goede vragen. Zij pasten de opleiding op zo'n wijze aan dat dit het beste bij ons aansloot en daardoor ook voor ons het meeste profijt opleverde". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en zijn zeer te spreken over de wijze waarop de Baak aan het voortraject gestalte heeft gegeven, zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over.

### **Opleidingsprogramma**

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid onder de referenten over dit onderwerp; het opleidingsprogramma. Alle respondenten zeggen dat het opleidingsprogramma van de Baak direct voldeed aan hun wensen of dat hier genoeg ruimte was om wijzigingen in aan te brengen en/of hun wensen kenbaar te maken. “In onze verkennende gesprekken hebben we goed duidelijk gemaakt waar wij als organisatie naar toe zouden willen werken. De Baak heeft op basis hiervan een voorstel gedaan waar wij ons in grote lijnen in konden vinden. We hebben op detailniveau nog wat wijzigingen aangebracht,” zo vertelt een van de referenten. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: “In de offerte werd op duidelijke wijze uitgelegd wat er precies zou worden geboden. Ook de kosten en de verantwoording hiervan waren helder”. De referenten zijn dan ook allemaal tevreden over dit onderwerp en dertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

### **Uitvoering**

De manier waarop de Baak de verschillende trajecten uit dit onderzoek ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle geïnterviewden tot tevredenheid. Dit voldoet bij hen allemaal aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor het niveau van de trainingen als voor de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte: “De trainingen zijn aangepast aan onze wensen en behoeften. Hierdoor leveren ze meer profijt op dan een standaardtraining en dat vinden onze medewerkers prettig. Ze kunnen veel van het geleerde toepassen tijdens hun werk, direct dan wel indirect”. Ook de andere referenten geven aan dat de gevolgde trainingen voldoende handvatten bieden voor toepassing in de praktijk: “Je merkt dat er goed over de inhoud is nagedacht en dat er experts bij de ontwikkeling ervan zijn betrokken”. Een van de tevreden referenten zegt ook nog: “De verschillende werkvormen zorgen voor afwisseling en dat helpt mee bij het alert blijven. Deelnemers vonden het ook gewoon heel leuk om actief mee te doen. Het was veel meer dan alleen een verplichting”. Tenslotte merkt een van de referenten nog op dat er in de trainingen veel ruimte is voor individuele ontwikkeling: “Er wordt echt goed gekeken naar de behoeften van de individuen, de stof wordt hierop aangepast”.

### **Opleiders**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over het volgende onderwerp; de trainers/opleiders die door de Baak worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, hun deskundigheid en hun flexibiliteit. Hier volgen enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over de professionals van de Baak met wie wij hebben samengewerkt. Doordat ze onze organisatie goed kennen, weten ze welke specifieke behoeften wij hebben. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze daar waar nodig aan”, “Ze komen afspraken na en communiceren duidelijk indien er kinken in de kabel dreigen te ontstaan” en “De trainers van de Baak doen hun werk goed. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. De deelnemers merken dat er persoonlijke aandacht is”. De referenten geven daarom allemaal hoge scores aan de trainers van de Baak. Ze zijn volgens de geïnterviewden niet alleen inhoudelijk sterk en goed op de hoogte, ze weten dit ook op een prettige manier over te brengen: “De manier waarop iets wordt gebracht is in ons vakgebied erg belangrijk. De trainers van de Baak hebben hier een goed gevoel voor. Hiermee bereik je uiteindelijk veel meer”.

### **Trainingsmateriaal**

Niet alle referenten hebben inzicht in het trainingsmateriaal, zij geven hier daarom geen oordeel over. De overige respondenten zijn kort en bondig over het door de Baak verschaft trainingsmateriaal. Ze zijn hier tevreden over omdat het er netjes en verzorgd uitziet en het daarnaast inhoudelijk van goede kwaliteit is: “Het is actueel en ook weer aangepast aan onze praktijk”. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: “We kregen diverse links met interessante informatie en er waren sheets. Samen zorgde dit voor een actueel en volledig geheel”.

### **Accommodatie**

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerk-onderzoeken

**Natraject**

Het natraject is naar tevredenheid van alle geïnterviewden. Voor zover de referenten daar zicht op hebben, zeggen ze dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. “Ik ben heel erg tevreden over het traject, er is op een rustige manier toegewerkt naar het einddoel. De deelnemers voelden geen druk maar konden ook zeker niet achteroverleunen,” zo verwoordt een van de respondenten het. De referenten geven verder aan dat er ook tussentijds regelmatig werd teruggekoppeld hoe de stand van zaken was en daarbij werd rekening gehouden met de privacy van de individuele deelnemers: “Ik werd van de grote lijnen op de hoogte gesteld maar inhoudelijk vonden de besprekingen natuurlijk alleen met de deelnemers plaats. Heel netjes en correct”. Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de manier waarop de Baak de diverse trajecten heeft afgerond: “We hebben er echt profijt van als organisatie. Wij willen als werkgever investeren in onze mensen en daar kunnen dit soort trajecten bij helpen”. Een respondent zegt tenslotte nog over het natraject: “Met onze contactpersoon hebben we achteraf altijd een gesprek waarin we de resultaten bespreken en dan kijken we ook of de doelen voldoende zijn behaald. Dat werkt prima”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en iedereen is dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel.

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van de Baak zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met de Baak en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort, mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd snel beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat de Baak goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat de Baak flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Ook op logistiek vlak proberen ze de zaken makkelijk voor je te maken”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn.

**Relatiebeheer**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer zoals dat door de Baak wordt onderhouden. Een van hen heeft hier zelf geen zicht op en onthoudt zich om die reden van het geven van zijn mening. Er wordt in dit verband zowel gesproken over mailings als over telefonisch contact. Een van de referenten zegt hier over: “Ik ben tevreden over de frequentie waarin de Baak ons op de hoogte houdt van voor ons relevante zaken. Het afgelopen jaar was iets minder contact, maar ik vind dat ze genoeg van zich laten horen”. “Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd,” zo vertelt een van de andere referenten. Een laatste respondent zegt hier nog over: “De contacten met de Baak verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer van de Baak wordt gedacht.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de meeste geïnterviewden eensgezind in hun oordeel; tachtig procent is hier tevreden tot zeer tevreden over. “De Baak is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Met name het persoonlijke en op maat gemaakte pakket dat wordt geboden is een goede verklaring voor de relatief hoge prijzen,” zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: “Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd”. Andere referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevreden oordeel met betrekking tot dit onderdeel. Twee respondenten geven hier een neutrale score en dat komt bij hen beiden puur door de prijs; ze vinden de kwaliteit echt wel goed maar ze vinden de prijzen ‘gewoon te hoog’.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van de Baak komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van de Baak: “De trajecten worden echt op maat gemaakt, onze wensen worden goed vertaald naar duidelijke leerdoelen. De trainers zijn daarbij professioneel en flexibel genoeg om ook tussentijds wijzigingen aan te brengen”. De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “De vooraf gestelde doelen zijn gehaald”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met de Baak en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: “We denken al voorzichtig na over een vervolgtraject en de Baak is dan de eerste die we gaan benaderen”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze de Baak als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	80%	
Accommodatie				100%	
Natraject③			10%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een van de respondenten heeft hier geen zicht op
- ③ Een van de referenten heeft hier geen mening over
- ④ Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Een van de referenten heeft hier geen oordeel over

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open programma-aanbod dat door de Baak wordt aangeboden. Tien respondenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek. Een deel van deze personen had zelf al eerder een training bij de Baak gevolgd, anderen hoorden van een collega of vakgenoot over deze aanbieder en een laatste groep is bij de Baak terecht gekomen doordat ze via (sociale) media over de Baak hadden gehoord: "Ik zocht op persoonlijk leiderschap en de Baak stond boven aan de resultatenlijst. Ik had ook al eerder van ze gehoord dus toen heb ik zelf nog een klein onderzoekje gedaan en besloten mij verder te laten informeren door de Baak, dat ging prima". Een van de referenten heeft deelgenomen aan een online proeverij waardoor hij een beter beeld kreeg van een aantal trainingen De manier waarop men zich vervolgens aan kan melden, stemt tot tevredenheid. Dit ging bij alle referenten zonder problemen: "Dat was gewoon heel eenvoudig, via de website en zo geregeld". Bij het merendeel van de referenten heeft er in deze fase ook een vorm van intake of voorgesprek plaatsgevonden: "Dat was een prettig gesprek dat voor beide partijen nut heeft gehad". Alle respondenten zijn dan ook tevreden over dit onderdeel

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zoals dat door de Baak wordt aangeboden is naar wens van de respondenten, ook hier is iedereen tevreden over. “De informatie die van tevoren wordt gegeven, onder andere op de website, is heel volledig. Hierdoor krijg je een goed beeld van wat je te wachten staat,” zo vertelt een van de tevreden referenten. En een andere referent zegt hier over: “Er werd duidelijke beschreven waar het programma uit zou bestaan en ook de leerdoelen werden hier goed vermeld. Zo kon je goed bepalen of dit was wat je wilde”. Alle respondenten zeggen dat de Baak van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen/opleidingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de trainingen is verschaft. Een respondent vertelt hier nog dat hij naar aanleiding van het programma op de website contact heeft opgenomen met de Baak. Hij is tevreden over de manier waarop hij toen te woord is gestaan en over de informatie die hij tijdens dat gesprek heeft gekregen.

### **Uitvoering**

De manier waarop de Baak de verschillende opleidingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van de referenten. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. De respondenten geven hiervoor onder meer als verklaring: het hoge niveau van de bijeenkomsten, de praktijk die goed verwerkt wordt en de enthousiaste en professionele manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame opleiding waarbij je zeer zeker niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Een andere referent zegt nog over de uitvoering: “Er wordt veel zelfstudie en zelfonderzoek van je verwacht, dat is wel pittig. Maar als je dat doet, heb je wel heel veel profijt van de opleiding. Alles wordt dan duidelijk en valt op zijn plek. De combinatie van zelfstudie en toch wel intensieve contacten en overleg met trainers en mede-cursisten werkt heel prettig”. De referenten vinden verder dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door het vele oefenen in rollenspellen met realistische situaties”.

### **Opleiders**

Over de opleiders/trainers die door de Baak worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. Ook bij dit onderdeel worden er alleen maar scores van “tevreden” en “zeer tevreden” gegeven. De trainers worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De trainer wist waar hij over sprak en kon dit verduidelijken met interessante en aansprekende voorbeelden. Hierdoor worden situaties en de uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van de Baak,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Bijna alle andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de trainer is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met vakmensen, zonder goede trainers of coaches brengt een dergelijke opleiding niet veel. In het geval van de Baak zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de stof enthousiast en gedreven.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal dat bij de opleidingen en trainingen hoort, zijn de ondervraagde deelnemers in grote meerderheid tevreden. Een van de referenten kan hier geen oordeel over geven. Er wordt door de overige referenten gesproken over digitaal materiaal maar ook wordt er nog van fysiek materiaal gebruik gemaakt. De respondenten vinden de inhoud van het materiaal van hoge kwaliteit en daarnaast wordt er aangegeven dat het materiaal goed aansluit op wat er tijdens de bijeenkomsten aan bod komt. “Het materiaal is een goed hulpmiddel tijdens de training maar óók achteraf is het prettig om nog iets te hebben om naar terug te grijpen. Je kan natuurlijk niet alles in een keer onthouden en dan vind ik het heel fijn dat ik nog wat dingen op kan zoeken,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een referent geeft een neutrale score aan het verstrekte materiaal omdat hij vindt dat het te veel uit losse onderdelen bestaat: “Het zou wat mij betreft wat gestructureerder gepresenteerd mogen worden”.

### **Accommodatie**

Over de accommodaties waar door de Baak gebruik van wordt gemaakt, zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. De accommodaties zijn volgens de respondenten goed geschikt voor hun doel en bieden de faciliteiten die je mag verwachten bij een dergelijke bijeenkomst. “We zaten in een keurige zaal. Alles was netjes geregeld, we konden onbepaald koffie en thee pakken en verder was er een goede lunch,” zo legt een van de tevreden geïnterviewden uit. Een andere referent noemt hier de parkeergelegenheid als positief punt: “Er was ruime gelegenheid tot parkeren, dus dat leverde geen stress op”. En een laatste referent vond het fijn dat de locatie rustig gelegen was en dat er daardoor eenvoudig even buiten kon worden gewandeld: “Dat was lekker om even los te komen uit de trainingssetting en informeel met elkaar te praten”.

### **Natraject**

De respondenten zijn op één uitzondering na tevreden over het natraject van de Baak. Er wordt door sommige referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door de geïnterviewden nog aangegeven dat er een (soms digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al mondeling met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn. Hij was daar oprecht in geïnteresseerd en ik had ook het idee dat hij ook echt wat met deze informatie zou gaan doen”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding nog werden gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de betrokken trainer: “Dat is prettig als je je onzeker over een bepaald onderwerp voelt en daarbij vind ik het getuigen van een goede betrokkenheid van de Baak als instituut”. Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij van mening is dat de Baak nog meer op dit gebied zou kunnen bieden: “Ik had graag eerder een follow-up gehad met de gehele groep”. Een van de respondenten heeft geen zicht op het natraject, dit is door een collega overgenomen.

### **Organisatie en Administratie**

De Baak heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen ik een keer door persoonlijke omstandigheden moest afzeggen, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, mijn vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”. Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: “Ik heb een goede zakelijke relatie met de Baak. We hebben op gezette tijden contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd”.

### **Relatiebeheer**

Bij een deel van de referenten worden de contacten met de Baak door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eigenlijk geen idee hoe dit wordt onderhouden”. De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop de Baak het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: “Het is een dunne lijn, ik heb geen behoefte aan te veel contact. In dit geval heb ik geen klachten, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Dat vind ik prima”. Andere referenten hebben meer contact met de Baak: “Ik krijg met enige regelmaat een nieuwsbrief en daar staat best vaak iets interessants voor mij in”. Kortom, de Baak heeft een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten goed over te spreken zijn.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Een referent kan zich de prijs niet herinneren en kan daardoor geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden dat die verhouding in orde is. “Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over hetzelfde onderwerp: “Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een dure training. Maar daar gaat mijn werkgever natuurlijk ook van profiteren”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar een aantal open opleidingen van de Baak komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over de opleiding die ze hebben afgenomen: “In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar mijn wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren. Daardoor kon ik de juiste keuze maken”. De opleidingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: “Met de theorie, de oefeningen en de tools die tijdens de opleiding werden verstrekt, kon ik goed uit de voeten. Dit heeft goed uitgepakt, ik ben nog steeds enthousiast en heb echt veel geleerd”. Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met de Baak en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met deze aanbieder: “de Baak heeft een goede indruk achtergelaten. Als ik in de toekomst weer iets op dit vlak zoek, ga ik zeker weer bij hen kijken”. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze de Baak als opleidingsinstelling zouden aanbevelen aan derden: “Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en deze organisatie als goede optie noemen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met de Baak op 11-04-2023.

### Algemeen

De Baak biedt al 1947 trainingen aan voor leiderschap en persoonlijke ontwikkeling voor heel werkend Nederland met een hbo-wo werk- en denkniveau. De Baak heeft een ruim portfolio aan trainingen waarbij het van en met elkaar leren centraal staat. In de trainingen is de werksituatie van de deelnemers altijd het uitgangspunt. Leren wordt gezien als een persoonlijk avontuur dat leidt tot inzicht, vooruitgang en innovatie. Onder het motto van een leven lang leren leert men op ieder niveau (vanaf het beginniveau: the young professionals, tot en met het niveau van senior leiders) hoe ieders kwaliteiten en die van anderen bewust en op elk moment kunnen worden ingezet. Hiertoe werkt de Baak met een heel team van medewerkers, trainers en coaches. Bij de Baak is alles gericht op de persoonlijke ontwikkeling en effectiviteit van de deelnemers. Want "alleen als mensen kunnen groeien, kan een organisatie als geheel groeien", aldus de leerfilosofie van de Baak. De dienstverlening bestaat naast het bieden van zowel open opleidingen als incompany trainingen voorts uit coaching. (Individuele) coachingstrajecten worden ingezet om het geleerde te borgen in de organisatie en/of om individuele medewerkers verder te ontwikkelen. De trainingen worden verzorgd vanuit twee opleidingslocaties: Noordwijk en Driebergen. Het Cedeo-rapport richt zich zowel op de maatwerktrajecten als op de trainingen met een open inschrijving.

### Kwaliteit

De Baak is een partner op het gebied van vernieuwend leren en veranderen. De complexe uitdagingen en dilemma's van deze tijd worden vertaald naar leer- en ontwikkelprogramma's waarin anders denken, doen en samenwerken centraal staan. Concrete oplossingen voor organisatie- en leiderschapsvraagstukken komen in co-creatie tot stand met als doel om tot duurzame, meetbare resultaten te komen. Kwaliteit staat voorop bij de Baak. In haar aanpak zorgt de Baak dat alle elementen op elkaar afgestemd zijn: de organisatie strategie, de commitment van de key-stakeholders en een helder beeld van de gewenste situatie of het gewenste gedrag. Naast het team van vaste medewerkers wordt er intensief en reeds langdurig samengewerkt met een grote flexibele schil die de diverse programma's verzorgen. Daarnaast bestaat het netwerk uit freelancers op diverse expertisegebieden met wie na een zorgvuldige screening kan worden samengewerkt. Regelmatig organiseert het instituut trainingsbijeenkomsten en/of professionaliseringsdagen waarin actuele thema's worden behandeld. Tevens bieden deze bijeenkomsten de deelnemers een mogelijkheid tot netwerken. Zij geven mede input aan het steeds met de ontwikkelingen mee veranderende curriculum. De Baak ziet het ontwikkelen van het curriculum als een continu proces. De ervaringen van deelnemers vormen een belangrijke graadmeter voor kwaliteitsmonitoring en -bewaking en maken standaard onderdeel uit van de programma's.

### Continuïteit

De Baak hecht sterk aan klassikaal en persoonlijk lesgeven. Na de corona-periode zijn bepaalde onderdelen van trajecten soms gedeeltelijk gedigitaliseerd, wanneer dit verder geen invloed heeft op de kwaliteit. Zo kunnen individuele intake-gesprekken soms digitaal worden gehouden als de opdrachtgever hier prijs op stelt. De trainingen van de Baak worden door deelnemers en opdrachtgevers als heel waardevol ervaren. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de sterke inhoud van de trainingen en het maatwerk dat daarin kan worden geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers worden als sterke punten van het instituut gezien en maakt dat deelnemers al jaren hun weg naar de Baak weten te vinden. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de Baak voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De Baak onderhoudt het contact met haar relaties door het uitgeven van nieuwsbrieven en mailings en het organiseren van relatie-events zoals alumnibijeenkomsten. Maar ook door social media en gerichte marketingcampagnes op radio en televisie. Mede door de investering in marketingcampagnes heeft men nieuwe branches bereikt en daarmee een meer diverse klantenkring weten op te bouwen. Klanten omschrijven de Baak als professioneel en betrokken, met aandacht voor mensen en hun vragen en variëren van kleine bedrijven tot grote multinationals en van lokale- tot rijksoverheid. Het permanent monitoren van trends en signalen uit de markt en het optimaliseren van de daarop aansluitende vaardigheden van professionals vormt de basis voor het aanpassen van het curriculum van de Baak. Voor de komende periode is het doel de hoge kwaliteitstandaard en als gevolg daarvan de goede marktpositie te behouden c.q. uit te breiden.

## 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](http://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