

Klanttevredenheidsonderzoek

Schulinck Opleidingen

04-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schulinc Opleidingen 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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, ondoorgankelijk 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				30%	70%
Opleidingsprogramma②				30%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders③				20%	70%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie④					
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie⑤				40%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Referenten zijn unaniem positief over het voortraject. Redenen waarom men voor Schulinck Opleidingen (hierna Schulinck te noemen) kiest zijn een jarenlange samenwerkingsrelatie, een aanbeveling van een ander en de uitkomst van een tender. Er is veel waardering voor de aandacht die Schulinck heeft om in het voortraject tot een passend maatwerkprogramma te komen. Reacties die dit illustreren zijn: "We hadden eerst intern de behoefte opgehaald om vervolgens in verschillende gesprekken met Schulinck een programma samen te stellen. Later in het traject hadden we per module heel gedetailleerd met de docent gekeken wat er precies nodig was. Met de docent had ook een intake plaatsgevonden", "We hadden gezien dat sommige onderdelen van het open aanbod aansloten, maar niet allemaal. In diverse prettige gesprekken met de productmanager en de docent hadden we daar toen een maatwerktraject van gemaakt" en "Wij vonden het erg prettig dat onze eigen casuïstiek centraal stond en dat we vooraf met de docent verwachtingen hadden afgestemd."

Andere maatwerktrajecten hebben een terugkerend karakter waarbij inmiddels vaste afspraken over het voortraject zijn ontstaan. Twee respondenten lichten toe: “Deze terugkomdag doen we al een aantal jaar en stellen we elke keer op een heel interactieve manier samen. Schulinck geeft aan welke jurisprudentie actueel is. Wij halen onderwerpen op in de uitvoering en we analyseren de bezwaren en beroepen” en “We hebben een vaste structuur in het voortraject waarbij we tijdig de data plannen. Vier weken van tevoren neemt de docent contact op waarbij we vanuit onze organisatie onderwerpen ophalen die aandacht behoeven en de docent actuele jurisprudentie benoemt.” Een geïnterviewde vertelt dat het initiatief vanuit Schulinck kwam en licht toe: “We werden benaderd door Schulinck met het verhaal dat ze een e-learning hadden gemaakt. Ik heb die toen zelf kunnen bekijken en enige tijd later hebben we besloten het product af te nemen.” Een andere referent legt uit dat hij in samenspraak met Schulinck tot de conclusie komt dat een incompany cursus geschikter is dan de e-learning.

Opleidingsprogramma

Referenten die een score toekennen aan dit onderdeel zijn (zeer) tevreden. Men ervaart de offerte als duidelijk, een goede vertaalslag van gesprekken in het voortraject en een echt maatwerkprogramma. Twee reacties zijn: “Het was een duidelijk verhaal waar onze wensen goed in stonden beschreven. Het was een logische uitkomst van een goed voortraject” en “Het was een duidelijke offerte. Op de eerste versie hadden we nog enkele aanvullingen. Die zijn toen goed verwerkt en daarmee was het rond.”

Uitvoering

Over de uitvoering van het programma is men unaniem positief. Programma's zijn doorgaans afwisselend waarbij de vertaalslag naar de eigen rol en praktijk goed wordt gemaakt. Schulinck blijkt goed in staat 'taai' juridische stof praktisch hanteerbaar te maken voor professionals. Men zegt hierover: “Een fijne afwisseling van theorie en praktijk, waarbij we aan de voorkant relevante casussen hadden samengesteld”, “We hadden een heel diverse groep en waren bezorgd dat het een enigszins saaie dag kon worden met te veel taai juridische stof. Echter, Schulinck had het programma zo opgesteld dat met goede casussen voortdurend de vertaalslag gemaakt werd naar de eigen rol. Het was een fijne dag waar iedereen wat uit heeft gehaald”, “Het was een mooie afwisseling van actuele jurisprudentie en onderwerpen die door deelnemers zelf werd aangedragen” en “In de samenstelling van het programma zijn we altijd samen betrokken om er een energiek, leuk en afwisselend programma van te maken. Daar slagen we elke keer weer goed in.” Een verbeterpunt dat wordt aangedragen betreft de ervaren overlap tussen de cursus en een eerder gevolgde training. Een ander geeft aan: “In het begin was de opleiding wat saai en werd er relatief veel gezonden. Dat hadden we toen aangegeven en dat was het afgelopen jaar sterk verbeterd.” Respondenten waarderen ook de interactie die ontstaat tijdens programma's. “Aan deelnemers werd vooraf gevraagd welke onderwerpen zij behandeld wilden zien. Daardoor kregen we een hele interactieve bijeenkomst” en “Het was een vrij klassiek programma, maar door de interactie die werd gecreëerd werd het een prettige, leerzame dag”, zo luiden twee reacties. Een geïnterviewde noemt hierbij een verbeterpunt dat de werkvormen nog iets aantrekkelijker hadden gekund, bijvoorbeeld met een vooraf gemaakte casus. Een e-learning die Schulinck heeft gemaakt oogst veel lof. Hierbij noemt men het afwisselende gebruik van tekst, foto's, filmpjes, praktijkvoorbeelden met foto's en de pittige meerkeuze vragen waarbij je achteraf direct uitleg krijgt bij een fout antwoord. Een respondent vertelt: “Het was een hele goede basiscursus die voor onze organisatie de perfecte opmaat was naar verdere verdieping en implementatie van deze nieuwe wet.” Deze referent heeft ook twee verbeter suggesties. Ten eerste merkt hij op dat de 'unhappy flow', waarover veel wordt gesproken bij deze wet, niet in de e-learning zit. Een tweede punt is dat er geen keuze is onderdelen van de e-learning weg te laten. Het onderdeel over de totstandkoming van de wet is voor zijn organisatie te uitgebreid.

Opleiders

Ook de docenten kunnen rekenen op louter (zeer) tevreden scores. Waardering is er voor hun deskundigheid, didactische kwaliteiten en praktijkervaring. Reacties die dit onderschrijven zijn: “De docent was zeer kundig, erg goed in staat het gemêleerde gezelschap te begeleiden en de juridische materie op een praktische manier over te brengen”, “De docent kwam uit de praktijk, had veel ervaring en was goed op de hoogte van relevante jurisprudentie. Bovendien kon hij het groeps gesprek goed faciliteren” en “De docent was deskundig en bovendien zelf actief geweest in het werkveld, waardoor hij perfect aansloot.” Twee respondenten roemen de stelligheid en eerlijkheid van de docenten. Hun reacties zijn: “Hij nam ons heel mooi mee in de actualiteit en voelde goed aan wat de groep nodig had. Hij had bovendien veel parate kennis, maar was ook eerlijk wanneer hij iets niet wist. Dat zocht hij dan later uit en kwam daarop terug” en “Het was krachtig dat de docent stellig benoemde dat inwoners ook zelf een verantwoordelijkheid hebben en dat de aap op de schouder van de gemeente ook op de schouder van de inwoner mag zitten.” Een referent is zeer tevreden dat bij zijn organisatieonderdeel al jaren dezelfde docenten actief zijn. Hij licht toe: “Ik knijp m’n handen dicht met deze kundige en enthousiaste docenten. Hun praktijkervaring in de rechtbank zorgt bovendien voor een hele leerzame wisselwerking omdat wij zo ook door een andere bril naar de materie leren kijken.”

Trainingsmateriaal

Een ruime meerderheid is positief over het trainingsmateriaal. Schulincq maakt gebruik van readers met PowerPointpresentaties, casussen, jurisprudentie en artikelen. Deze worden doorgaans fysiek en digitaal toegestuurd. Ook waardeert men de praktische materialen die worden toegestuurd. Een reactie is: “Van tevoren ontvingen wij een doos met allerlei praktische materialen zoals een schrijfboekje en naambordjes. Ook kregen we een inhoudelijk boekje wat de docent had samengesteld met de onderwerpen en jurisprudentie die de cursusdag aan bod kwamen.” Een referent noemt ook een verbeterpunt. Hij ziet graag meer praktijkvoorbeelden en jurisprudentie toegevoegd aan het studiemateriaal. Een ander noemt een voorbeeld waarbij Schulincq een probleem adequaat oplost en vertelt: “Buiten schuld van Schulincq om was het studiemateriaal niet aanwezig aan het begin van de dag. Met een spoedkoerier werd alsnog gezorgd dat het halverwege de dag aanwezig was.” Een volgende benoemt de waarde van het materiaal voor de toekomst: “Doordat de wet vaak is uitgesteld wordt het materiaal nu misschien nog niet als relevant beschouwd, maar ik geloof wel dat we op deze manier wel een soort bibliotheek opbouwen waar we straks veel gebruik van zullen maken.” Er wordt een verbeterpunt aangedragen voor de e-learning. De referent geeft aan: “Het was fijn dat op ons verzoek het portaal langer openbleef, maar een verbeterpunt is het bieden van een soort van naslagwerk.”

Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing omdat bij alle geïnterviewden de cursus incompany is gehouden.

Natraject

Een geïnterviewde kent een neutrale score toe en de anderen zijn (zeer) tevreden. In het natraject ontvangen deelnemers meestal een certificaat of een bewijs van deelname. De evaluatie vindt soms mondeling plaats en altijd schriftelijk. Het bespreken van de uitkomsten van de evaluatie met de opdrachtgever wordt vaak voorgesteld. Soms zien opdrachtgevers geen noodzaak voor zo’n gesprek omdat alles naar wens is verlopen. Enkele reacties hierover zijn: “De evaluatie vindt altijd schriftelijk plaats, waarbij de uitkomsten naar mij worden toegestuurd. De resultaten zijn altijd zo goed dat we de laatste jaren geen gesprek meer voeren over de evaluatie”, “Schulincq had een evaluatie uitgezet, maar wij hebben nagelaten die in te vullen, omdat alle doelen waren bereikt” en “Schulincq had gevraagd of een gesprek over de uitkomsten van de evaluatie gewenst was, maar dat was voor ons niet nodig omdat alles prima was verlopen.” Een respondent heeft een terugkoppeling gemist en geeft aan: “Ik had deze keer geen terugkoppeling gekregen van de evaluatieresultaten terwijl dat eerder wel zo was. Dat vond ik jammer omdat ik de evaluatie en een gesprek daarover belangrijk vind.” Doordat programma’s van Schulincq goede focus hebben op praktische toepasbaarheid is een vervolgesprek over transfer en implementatiebevordering meestal niet aan de orde. Sommige respondenten geven aan dat dit hun eigen verantwoordelijkheid is en dit zo met Schulincq besproken hebben. Enkele uitspraken die dit illustreren zijn: “Deze cursus heeft ons als gemeente gebracht dat we scherp zicht hebben op de vragen die we moeten verankeren in ons beleid. Bovendien hebben we tools gekregen om dat ook te doen” en “Wanneer onderwerpen extra aandacht nodig hebben wordt dat vaak tijdens de dag getriggerd. Alle lagen van de gemeente zijn tijdens de dag aanwezig waardoor we snel zelf kunnen organiseren welke vervolgacties nodig zijn.”

Eén respondent geeft aan dat de docent naar aanleiding van de cursusdag een waardevol advies voor de afdeling Beleid & Kwaliteit heeft geschreven om de implementatie te bevorderen. Referenten ervaren dat de opleidingsdoelen zijn behaald. Twee voorbeelden hiervan zijn: “Er was veel negativiteit rondom deze wet. Na de training zagen we dat collega’s enthousiaster waren, er zelf meer mee aan de gang gingen en zich zekerder voelden met betrekking tot deze wet” en “De docent was heel stellig over hoe wij onze rol in de keten konden invullen. Bovendien kregen we hele duidelijke kaders mee, waardoor wij ons nu met vertrouwen en op een eenduidige, stevigere manier opstellen richting samenwerkingspartners.”

Organisatie en Administratie

Referenten die een score toekennen zijn unaniem positief. Schulincx denkt mee, is flexibel, snel en professioneel. Reacties zijn: “Ze waren flexibel en ze communiceerden snel en adequaat. Het hele traject verliep vlekkeloos”, “De responstijd was goed. Deelnemers die problemen hadden met inloggen werden goed geholpen en nieuwe gebruikers werden snel geholpen om toegang tot de e-learning te krijgen” en “Ze waren professioneel, zoals het hoort. Ik vond het fijn dat we reminders kregen wanneer wij iets vergaten. Ook toen de docent plotseling ziek werd, volgde een snelle adequate reactie van Schulincx.” Bij terugkerende cursusdagen loopt alles heel soepel. Een geïnterviewde vertelt: “De afstemming verloopt heel goed. We plannen ruim van tevoren en wanneer de agenda van de docent vol loopt neemt Schulincx proactief contact met ons op.” Flexibiliteit kan niet altijd geboden worden. “Alles is keurig op orde. Het enige punt is dat sommige docenten erg drukke agenda’s hebben en flexibiliteit in de planning beperkt is. Wanneer we snel iets willen regelen zijn de mogelijkheden gering. Schulincx denkt daar overigens wel goed in mee”, aldus een van de respondenten.

Relatiebeheer

Men is unaniem (zeer) tevreden over het relatiebeheer vanuit Schulincx. Op tal van manieren onderhoudt Schulincx contact met haar klanten en daar zitten altijd vormen bij die aansluiten bij de behoefte. De kennisbank en het juridisch advies zorgen, naast een inhoudelijke waarde, dat Schulincx altijd ‘on top of mind’ is. Referenten lezen de nieuwsbrief doorgaans actief en waarderen de uitnodigingen voor relevante webinars, naast periodieke gesprekken die soms plaatsvinden. Enkele reacties die dit illustreren zijn: “Er is periodiek contact met productmanager die ook gerichte mails stuurt met events die goed aansluiten op ons vakgebied”, “Ik maak gebruik van de database en lees de nieuwsbrief. Ik vind het prettig dat ik zelf de regie heb over het contact, maar wel goed weet wie ik kan benaderen als er behoefte is”, “Ik maak gebruik van de kennisbank, het handboek en het juridisch advies. Daarnaast heb ik twee tot drie keer per jaar een gesprek met Schulincx over ontwikkelingen, de planning en eventuele wensen” en “Tijdens de evaluatie werd aan mij gevraagd op welke manier ik contact wilde houden. We hebben toen afgesproken dat we elkaar niet periodiek zien, maar dat ik graag de uitnodigingen voor de webinars ontvang. Precies zoals ik het wil.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier respondenten die dit onderdeel een score toekennen zijn positief en een van hen kent een neutrale score toe. Een positief oordeel volgt soms na een vergelijking van meerdere aanbieders, soms op basis van de ervaren kwaliteit en ook vanwege het aantal cursisten dat kan deelnemen. Reacties zijn: “We hadden meerdere aanbieders benaderd en Schulincx kwam daar als beste partij uit”, “Het was een uniek product en in die zin moeilijk te vergelijken. Toch kan ik stellen dat de prijs-kwaliteitverhouding goed was, aangezien we het voor onze hele organisatie konden inzetten en onze medewerkers het konden volgen op het moment dat het hun uitkwam”, “Gezien het aantal deelnemers dat kon aansluiten vond ik de prijs alleszins redelijk” en “De kwaliteit is erg goed, maar ze zijn wel duur.” De geïnterviewde die een neutrale score toekent verklaart: “Schulincx is goed maar erg duur. Men begint zich uit de markt te prijzen. Ik heb dit besproken, maar te horen gekregen dat de prijs niet onderhandelbaar is.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Overall zijn er enkel positieve scores. Sterke punten van Schulinck zitten zowel in de kennis van dit instituut, de bekwame docenten en de bereidheid om een traject op maat te maken. De waardering voor het maatwerk blijkt uit de volgende reacties: "Ik vond het prettig en knap hoe Schulinck op basis van onze interne inventarisatie tot een passend maatwerktraject is gekomen", "Ik vond het heel sterk dat ze op basis van een standaard module echt bereid waren om een maatwerk cursus te creëren en daar op een hele constructieve manier in meedachten" en "De onderlinge afstemming was zeer prettig waarbij er altijd ruimte was voor onze wensen en behoefte. Ook toen dat niet vooraf was afgestemd werd er ter plekke aandacht aan besteed." Over de kennis van Schulinck en haar docenten worden de volgende reacties gegeven: "Hun kracht is de deskundigheid van de docent en het vermogen een diverse groep zo goed te bedienen" en "Schulinck heeft in al die jaren gedegen juridische kennis opgebouwd in combinatie met hele goede docenten". De toepasbaarheid van die kennis wordt ook geroemd: "Schulinck heeft zo veel kennis die ze op een toegankelijke manier beschikbaar stellen en overbrengen. Daarmee is men erg ondersteunend voor ons beleid en werkwijze. We zouden niet zonder ze kunnen in ons werk" en "De aanwezige kennis en het vermogen deze te vertalen naar de praktijk zodat het toepasbaar wordt is een sterk punt van Schulinck", aldus twee referenten. Anderen noemen nog het sterke product en de continuïteit en structuur. "Dit e-learning product was erg krachtig, omdat het precies aansloot bij onze behoefte en bovendien inhoudelijk zeer goed in elkaar zat" en "Het is erg waardevol dat we structureel actualiteitendagen hebben waarbij we nu al jaren dezelfde trainer hebben. Dat heeft grote meerwaarde omdat hij onze organisatie heel goed kent", zo lichten twee van hen toe. Eén referent wil ook de betrouwbaarheid, snelheid en professionaliteit in het klantcontact niet onvermeld laten als sterk punt van Schulinck.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		40%	50%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject		10%	10%	40%	40%
Organisatie en Administratie ②		10%		20%	60%
Relatiebeheer		10%	10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding ③			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

② Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.

③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen van de tien referenten zijn positief over het voortraject. De goede, bestaande samenwerkingsrelatie wordt vaak als reden genoemd waarom men voor Schulinck Opleidingen (hierna Schulinck te noemen) kiest. Binnen de klantorganisatie maakt men namelijk ook vaak gebruik van de kennisbank en het juridisch advies van Schulinck. Andere redenen die respondenten noemen zijn het advies van een collega, de uitkomst van het zoeken op Google en de bekendheid van Schulinck in het sociaal domein. De meeste geïnterviewden geven aan zich na het bestuderen van de informatie op de website gelijk in te schrijven. Sommigen zoeken in het voortraject nog telefonisch contact omdat ze nog met vragen zitten. Twee van hen vertellen: "We hadden vooraf gebeld omdat we met meerdere collega's naar dezelfde cursus wilden. Dat was geen probleem" en "Er waren meerdere cursussen over deze wet en na het bestuderen van de website heb ik Schulinck gebeld om te bespreken welke cursus voor mij het beste was om te volgen. Ik kreeg daar goed en prettig advies over." Eén referent is ontevreden en licht toe: "Ik vond het uiteindelijke cursusaanbod niet helemaal matchen met de informatie op de website. Uiteindelijk heb ik daardoor een cursus gevolgd die niet goed aansloot bij mijn verwachting en behoefte. Ik had vooraf moeten bellen, maar wellicht dat Schulinck zelf proactief contact had kunnen zoeken omdat men had kunnen zien dat mijn profiel niet goed aansloot."

Opleidingsprogramma

Een grote meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de informatievoorziening van het opleidingsprogramma. Reacties die dit illustreren zijn: “De website was erg helder. Ik kon makkelijk navigeren naar de verschillende onderdelen en het inschrijven verliep snel en vlekkeloos”, “Er werd heel duidelijk en puntsgewijs aangegeven wat de onderwerpen waren en het was ook fijn dat vermeld stond dat je vooraf eigen casussen kon insturen”, “De informatie was duidelijk en we konden vooraf vragen insturen. Daar hadden we gretig gebruik van gemaakt” en “De informatie was voor ons precies voldoende om te besluiten dat dit de juiste cursus voor ons was.” Een referent kent een neutrale score toe. De reden daarvoor is in het kopje ‘voortraject’ al toegelicht.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Referenten waarderen de prettige afwisseling van het juridische, theoretische fundament met praktijkvoorbeelden en eigen casussen. Enkele reacties daarover zijn: “Een heel informatief programma over het verleden, heden en de toekomst met goede praktijkvoorbeelden”, “Zodra de theorie aan de praktijk gekoppeld werd ging het leven. Echter, actualiteiten waar geen vraag over was moesten wel behandeld worden. Dat was een lastige spagaat bij deze cursus, waar de docent overigens goed uitkwam” en “De cursus bevatte veel theorie, maar dat wisten we van tevoren omdat het hier een wet betreft die nieuw is. We hebben vervolgens wel besproken wat deze wet voor ons gaat betekenen in de uitvoering.” Verschillende respondenten ervaren de uitwisseling met andere gemeenten als prettig en geven aan: “Het was fijn om met gelijkgestemden uit het land de cursus te volgen en te ervaren dat we allemaal met dezelfde dilemma’s worstelen. Dat gaf toch het gevoel dat we op de goede weg zaten”, “Ik vond de groepsgrootte prettig omdat ik op deze manier ook goed kon sparren met de andere deelnemers, naast wat ik leerde van de docent” en “De dag was een voortdurende afwisseling tussen theorie, praktijkvoorbeelden en casussen die deelnemers inbrachten. Niet heel divers qua werkvormen, maar wel precies wat we nodig hadden. De uitwisseling met andere gemeenten was ook prettig en leerzaam.” Deelnemers die nieuw zijn in het vakgebied voelen zich erg geholpen met de cursus. “De cursus zat goed in elkaar. De onderwerpen sloten logisch op elkaar aan en ik kon het goed volgen. De sheets waren ook erg duidelijk. Dat gaf mij vertrouwen om met deze nieuwe materie aan de slag te gaan”, aldus een van hen. Bij meerdaagse cursussen vindt tussentijds afstemming plaats met de deelnemers. Een geïnterviewde geeft aan: “Aan het einde van de dag werd gevraagd hoe het ging en of er nog wensen of aanpassingen nodig waren. Er waren nog enkele vragen waar enig uitzoekwerk nodig was en de daar werd de volgende bijeenkomst op ingegaan.” Een tevreden respondent vertelt dat je soms van tevoren niet weet hoeveel nieuwe dingen je gaat leren. Hij verklaart: “Het was een interessante dag, maar dit type cursussen is ook een schot met hagel. Je weet van tevoren niet zeker weet of de actualiteiten die aan bod komen aansluiten bij je behoefte.” Een geïnterviewde vindt het prettig dat vooraf vragen en casussen kunnen worden ingebracht al vroeg hij zich wel af of dat vaak gebeurde, omdat hij bij deze cursus de enige was die casussen vooraf had ingebracht. Een ander noemt een verbeterpunt in dit kader en adviseert: “Schulinck kan nog meer doen aan verwachtingsmanagement aan de voorkant en deelnemers nog nadrukkelijker uitnodigen om eigen vragen in te brengen.”

Opleiders

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de docenten. Men roemt hun expertise, kennis van de actualiteit en didactische vaardigheden. De docenten zijn ook actief in de praktijk waardoor ze goede praktijkvoorbeelden kunnen geven en vragen van deelnemers goed kunnen beantwoorden. Diverse reacties zijn: “De docent was erg deskundig en wist op hele gerichte actuele vragen goed antwoord te geven en de koppeling te leggen naar het studiemateriaal”, “De docent was zelf nog steeds actief in de praktijk en kon daardoor hele goede praktijkvoorbeelden geven”, “Het was een heel enthousiaste docent. Een echte vakidoot die vanuit zijn werkpraktijk heel veel kennis inbracht en precies op de hoogte was van de laatste stand van zaken. Didactisch was hij ook geweldig en kon hij heel goed de vraag van de groep oppakken en die verweven met het dagprogramma” en “De docent was een expert die onze vragen heel goed wist te beantwoorden en om te zetten naar de praktijk zodat het voor ons ook begrijpelijk was.” Een geïnterviewde waardeert het handelen van de docent toen hij niet direct antwoord had op een vraag: Hij vertelt: “Een fijne vakdocent met veel kennis die hij goed kon overbrengen. Bovendien kon hij goed antwoord geven op alle vragen. Eén keer twijfelde hij en kwam hij de volgende cursusdag met het goede antwoord.”

Trainingsmateriaal

Schulinck maakt gebruik van syllabi waarin de PowerPointpresentatie zit, veelal aangevuld met achtergrondinformatie, casussen en linken naar relevante jurisprudentie. Negen van de tien respondenten zijn hier (zeer) tevreden over. Men waardeert dat de informatie doorgaans fysiek en digitaal wordt gegeven. Het is bovendien goed bruikbaar als naslagwerk. Enkele reacties luiden: "Het was fijn om een boekje met notitiepagina's te ontvangen zodat je tijdens de presentatie aantekeningen kon maken bij de slides", "We ontvingen een syllabus met slides, factsheets en casussen. Die gebruik ik nog wekelijks", "Het was uitstekend als naslagwerk te gebruiken en ik doe dat nog steeds regelmatig" en "Het naslagwerk konden we ook goed gebruiken in gesprek met collega's die niet naar de cursus gingen. Dat was erg leerzaam voor ons als team." Een referent waarbij het studiemateriaal niet digitaal is gestuurd noemt dit als verbeterpunt en licht toe: "In het studiemateriaal zaten diverse linken naar jurisprudentie. Wanneer je het materiaal digitaal hebt kun je dat later gemakkelijk nog eens bekijken."

Accommodatie

Er is veel lof voor de locatie in Utrecht. Op één na is men (zeer) positief. De bereikbaarheid met het ov is uitstekend, de lesruimtes zijn ruim en prettig, de lunch is geweldig en ook de koffieruimtes kunnen rekenen op de nodige complimenten. "De locatie was geweldig. Op loopafstand van Utrecht centraal, prima catering en alles heel goed georganiseerd", "Fijne entree waar je goed geholpen werd door een gastvrouw. Verder waren de les- en koffieruimtes erg prettig. Het ontbrak je aan niets!" en "Helemaal top! Ik reis liever met de trein en dan is deze locatie geweldig qua bereikbaarheid, maar ook op de locatie zelf was alles perfect geregeld", zo luiden ondermeer de reacties. Enkele referenten plaatsen een kanttekening: "De locatie is perfect, maar als je met de auto komt is het een drama" en "De locatie in Amersfoort was op het gebied van de catering iets minder dan de locatie in Utrecht." Een derde geeft als suggestie mee om deelnemers vooraf te vragen naar dieetwensen.

Natraject

Een ruime meerderheid is positief over het natraject. Deelnemers ontvangen, afhankelijk van het type cursus, een bewijs van deelname of certificaat. Dit gaat vaak goed, maar niet altijd. "Over het natraject was ik ontevreden omdat ik uiteindelijk na maanden zelf met Schulinck heb moeten bellen om mijn certificaat te ontvangen", aldus een referent. Men waardeert dat ook na de opleiding de mogelijkheid wordt geboden om vragen aan Schulinck of de docent te stellen. Twee reacties zijn: "De docent was heel uitnodigend om hem te benaderen als er zaken waren waar we in de praktijk over twijfelden" en "Op de laatste dag gaf de docent aan dat we ook na de cursus met vragen bij hem terecht konden. Via een mailadres van Schulinck komt de vraag dan bij een vakdocent terecht." Enkele geïnterviewden geven aan dat de mogelijkheid om vragen te stellen na de cursus niet geboden is. Doorgaans worden de persoonlijke leerdoelen van referenten bereikt. Men licht toe: "Ik heb zeer actuele kennis over deze wetgeving opgedaan die ik gelijk kon inzetten in mijn werkpraktijk", "Ik wilde meer weten op de inhoud en over onderwerpen zoals bijvoorbeeld 'pgb' en 'termijnen' weet ik nu veel meer", "Ik krijg veel bezwaren over deze wet en nu ik de cursus gevolgd heb kan ik deze beter en sneller behandelen" en "Mijn doel is bereikt, omdat ik nu de actualiteit en de kant die het op gaat meeneem in mijn toetsing." Soms is het lastiger om aan te geven of het doel is bereikt. "Het is lastig om te zeggen of ons doel is bereikt omdat de wet nog steeds niet is ingegaan en de verwachting is dat het chaos zal worden" en "Onze vragen waren beantwoord en we zijn ook weer bij met de actualiteit, maar deze wet blijft lastig omdat de kaders soms zo algemeen zijn dat er geen pasklaar antwoord is", zeggen twee respondenten.

Organisatie en Administratie

Dit onderdeel kan rekenen op veel positieve reacties. Men noemt hierbij onder andere de snelheid en tijdigheid van handelen. Voorbeelden die dit illustreren zijn: “Vanwege werkzaamheden in Utrecht kon ik de weg niet goed vinden. Ik belde met Schulinck en werd direct geholpen en kwam op tijd aan voor de start van de cursus. Fijn dat ik ze ook kon bellen”, “De docent had wat vertraging en die informatie werd direct aan ons doorgegeven, zodat dit niet tot ergernis leidde” en “De cursus werd verplaatst omdat er niet genoeg inschrijvingen waren. Daar werden we keurig twee weken van de voren over geïnformeerd met gelijk een voorstel voor een nieuwe datum.” Referenten zijn ook tevreden over de flexibiliteit en goede organisatie. Een van hen vertelt: “Toen ik plotseling corona kreeg en niet naar de geplande cursus kon werd ik netjes in de volgende groep ingedeeld. Dat hele proces verliep vlekkeloos.” Een ander geeft aan: “Wij gingen met meerdere collega’s naar de cursus en daarin moest iets gewijzigd worden. Dat was allemaal geen probleem en werd heel soepel opgelost.” Een derde licht toe: “Ik heb geen contact gehad met de organisatie & administratie. Dat is ook goed nieuws.” Een geïnterviewde is ontevreden en legt uit: “Ik was dit niet van Schulinck gewend maar tijdens deze cursus gingen er verschillende dingen mis. In de reader die we ontvingen ontbraken stukken en toen onverhoopt een trainingsdag last-minute niet doorging heeft Schulinck niet gereageerd op mijn mail over de vergoeding van het treinkaartje dat ik al had gekocht.”

Relatiebeheer

Acht respondenten zijn (zeer) tevreden. Voorbeelden van relatiebeheer die worden genoemd zijn de nieuwsbrief, de kennisbank, juridisch advies en maandelijkse actuele jurisprudentie. Reacties zijn: “Ik vind het prima om de nieuwsbrieven te ontvangen. Dat is niet te veel en niet te weinig”, “We hebben een sterke samenwerkingsrelatie met Schulinck. Naast hun opleidingen hebben wij ook toegang tot hun kennisbank en fungeren zij als helpdesk bij complexe casussen” en “Ik kijk altijd uit naar de maandelijkse jurisprudentie. Ik maak daar voor mezelf een quizje van.” Twee referenten hebben een verbeteringsuggestie. Een van hen vindt de nieuwsbrieven erg anoniem en de ander stelt voor om met last-minute deals te gaan werken.

Prijs-kwaliteitverhouding

Dit onderdeel kan rekenen op acht positieve waarderingen en één neutrale score. Sommige respondenten kijken dan vooral naar de ervaren kwaliteit. Anderen hebben de prijs vergeleken met andere aanbieders. Enkele reacties zijn: “Ik weet niet precies wat marktconforme prijzen zijn, maar ik vond het een hele fijne leerzame dag”, “Ik heb voor deze opleiding ook bij andere aanbieder gekeken, maar Schulinck kwam er het beste uit”, “Als het te duur was zouden we het niet doen” en “Het was mij het geld zeker waard, want ik heb er veel aan gehad.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Overall zijn negen respondenten (zeer) tevreden en wordt er één neutrale score toegekend. Men noemt de deskundigheid van Schulinck en haar docenten onder andere als sterke punten. Geïnterviewden vertellen: “Ik had veel waardering voor de deskundige trainer. Die had ook veel praktijkervaring en je zag dat hij veel interesse had in het onderwerp en de deelnemers”, “Met hun kennisbank en vakdocenten staat Schulinck echt voor kennis. Zonder hen zou ik mijn werk een stuk minder goed doen omdat ons type organisatie die kennis nooit zelf zou kunnen verkrijgen en borgen”, “De mix van opleidingen, kennisbank en helpdesk is heel krachtig. Als je in de praktijk ergens tegen aan loopt kun je in gesprek met de helpdesk ook verwijzen naar de opleiding” en “Ik heb meerdere cursussen van Schulinck gevolgd en ik vind hun vakdocenten er bovendien steken in vergelijking met andere opleiders.” Andere sterke punten die worden genoemd zijn de professionele organisatie en de beschikbaarheid van de meest actuele kennis. Twee respondenten reageren: “Het zit gewoon heel goed in elkaar. Een soepele inschrijving, een goede opbouw en sterke docenten. Alles loopt vanzelf en dat is best bijzonder wanneer ik dat vergelijk met andere opleidingen” en “Ik vind het zeer sterk dat je bij Schulinck altijd voorzien wordt van de meest actuele kennis.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer A. van Gool voerde met Schulinck Opleidingen op 04-07-2023.

Algemeen

Schulinck biedt gemeenten en andere organisaties een totaaloplossing met verschillende producten en diensten om professionals optimaal te begeleiden in het dagelijkse werkproces. Via online kennisbanken, opleiding, modules en advies voorziet Schulink haar klanten van actuele juridische informatie. De opleidingen van Schulink richten zich voornamelijk op thema's binnen het sociaal domein en Omgevingsrecht. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkprogramma's en het open opleidingsaanbod. Het gesprek vond plaats met Liesbeth Bergsma (manager opleidingen en marketing), Joyce Teurlinck (productmanager opleidingen Omgevingsrecht), Anouk Franssen en Monique Poweleit (organisatie en administratie).

Kwaliteit

Schulinck heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Inhoudelijk moet alles kloppen en up to date zijn. Ook stelt men hoge eisen aan trainers die namens hen trajecten verzorgen. Van hen wordt verwacht dat zij inhoudsdeskundig zijn, didactisch onderlegd en over veel praktijkervaring bij gemeenten beschikken. Door contact te onderhouden met docenten die in het netwerk zitten of zaten en periodiek te werven zorgt Schulink voor een kundige docentenpool met voldoende capaciteit. Docenten zijn eindverantwoordelijk voor het open opleidingsprogramma. Schulink borgt wel dat alle programma's gecheckt worden door vakredacteuren. Bovendien sluiten productmanagers en de manager opleidingen en marketing soms aan bij trainingen om docenten en het programma te kunnen voorzien van feedback. In maatwerktrajecten worden programma's ontwikkeld door een productmanager, in samenwerking met een docent en de klant. Men koestert haar docenten door ze organisatorisch te ontlasten daar waar mogelijk. Docenten geven aan graag voor Schulink te werken en dat is belangrijk om de hoge kwaliteitsstandaard waar te kunnen blijven maken. Schulink heeft de afgelopen jaren diverse nieuwe opleidingsvormen ontwikkeld. Zo zijn er verschillende e-learnings en blended programma's gemaakt. Toch geven klanten aan vooral gebruik te willen blijven maken van het traditionele klassikale aanbod, waardoor men overweegt de blended programma's niet meer aan te bieden. Aan transfer en implementatiebevordering wordt op verschillende manieren aandacht besteed. Opleidingen zijn praktisch van aard waarbij deelnemers worden uitgenodigd eigen casuïstiek in te brengen. Ook na een training kunnen deelnemers nog met vragen terecht bij Schulink. Bovendien maakt meer dan 90% van de gemeenten gebruik van de kennisbank en helpdesk van Schulink. Vragen worden binnen 48 uur voorzien van een antwoord.

Continuïteit

Schulinck is de afgelopen jaren gegroeid en verwacht dit ook voor de komende jaren. Sommige nieuwe wetgeving is weliswaar wat vertraagd, maar bijvoorbeeld op het gebied van Omgevingsrecht wordt groei verwacht. Doordat het overgrote deel van de gemeenten gebruik maakt van de kennisbank is Schulink altijd 'on top of mind'. Daarnaast is er aandacht voor relatiebeheer. Nieuwsbrieven worden goed gelezen, klanten worden uitgenodigd voor webinars en periodieke gesprekken met klanten dragen bij aan een sterke, langdurige samenwerkingsrelatie. Analyses van vragen die aan de helpdesk worden gesteld kunnen leiden tot ontwikkeling van nieuwe opleidingen. Daarnaast komen diverse docenten met ideeën voor nieuwe opleidingen op basis van hun ervaringen en inzichten. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode bij open en maatwerk opleidingen voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Schulinck is een kennisinstituut, kennispartner en gevestigde naam binnen het sociaal domein en Omgevingsrecht. Hierdoor is men in staat om haar klanten, meer dan 90% van de gemeenten in Nederland, te voorzien van sterke, actuele, praktijkgerichte opleidingen.

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