

Klanttevredenheidsonderzoek

Schoevers opleidingen

10-02-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schoevers 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	14

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma			20%	60%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②			20%	70%	
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

- ② Een referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
 ④ Eén referent kent het natraject een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Schoevers opleidingen (hierna Schoevers te noemen), geven desgevraagd aan dat er al langere tijd naar tevredenheid zaken wordt gedaan met het instituut. In veel gevallen is Schoevers preferred supplier. Over de keuze voor Schoevers zegt men onder meer: "We zochten een partij van naam die bekend stond om zijn kwaliteit", "Als je denkt aan managementondersteuners, denk je meteen aan Schoevers", "We zijn voor Schoevers gegaan op basis van hun presentatie en de goede klik tussen de trainer en de deelnemers", "De managementassistenten vonden het programma van Schoevers het meest pragmatisch" en "Er was rijks-breed ook al een dergelijk traject. Het voordeel was dat we niet opnieuw hoefden aan te besteden." Een referent voegt nog toe: "Wij hebben een vrij grote groep secretaresses. Schoevers is goed in staat om in onze omvangrijke opleidingsbehoefte te voorzien."

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn alle (zeer) tevreden over het voortraject. De samenwerking is naar wens. Er wordt goed navraag gedaan naar de maatwerkbehoeften van de opdrachtgever: “Ze luisteren goed. Ze zijn erg gericht op waar wij naartoe willen en wat daarvoor nodig is”, “We bouwen de training echt samen. De lijntjes zijn kort. “Ze weten wat wij willen”, “De accountmanager vertaalt heel accuraat en proactief onze wensen door naar de trainer” en “Het was voor mij belangrijk om vooraf te spreken met de trainer over de persoonlijke ontwikkeldoelen van de deelnemers. Dat is uitgebreid gebeurd.” Men geeft aan dat Schoevers de opdrachtgever ook in een breder verband van dienst is: “Ze zijn een goede sparringpartner, bijvoorbeeld als het erom gaat mensen te motiveren om deel te nemen” en “De directiesecretaresses konden niet met elkaar door een deur. Schoevers ging met hen in gesprek en heeft ons in dat opzicht echt ontzorgd.” Een overigens tevreden gestemde referent maakt nog wel een kanttekening: “Ik moest nogal doorvragen om met iemand in contact te komen met wie het over de inhoud kon gaan.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik moet weleens achter de materialen aanjagen.”

Opleidingsprogramma

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma; er worden twee ‘drieën’ toegekend. Over het geheel genomen is men goed te spreken over de wijze waarop de trainingen in het programma worden omschreven. Het concept behoeft in de meeste gevallen geen aanpassing. Een referent geeft aan: “Het programma was duidelijk over de inhoud en meteen naar onze zin.” Het programma geeft naar de mening van deze referenten een reëel beeld van de daadwerkelijke trainingsinhoud. Een geïnterviewde: “Het programma was in overeenstemming met wat ze in werkelijkheid hebben gedaan. Ze hebben niet te veel beloofd.” Een overigens tevreden gestemde referent maakt nog wel een kritische opmerking: “Wat ik miste was een dagindeling en een overzicht van welke onderwerpen zeker aan bod zouden komen en welke ze achter de hand zouden houden.” De neutraal gestemden geven de volgende reden voor hun score: “Het opleidingsprogramma is redelijk summier over de inhoud” en “Door de omschrijving op papier komt de training niet helemaal tot zijn recht. Pas door de mondelinge toelichting begonnen wij de training interessant te vinden.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is tevreden over de balans tussen theorie en praktijk, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “De deelnemers vonden het leuk, onderhoudend en goed voorbereid”, “Er zit veel interactie in de opleidingen. Er moet ook een voorbereidende opdracht worden gedaan”, “De deelnemers konden als groep onder leiding van de coach over dagelijkse zaken sparren. Het was een mooie mix tussen theorie, intervisie en praktijk”, “Het is heel toepasbaar in het werk. Die praktische kant is voor veel mensen erg prettig”, “Het is niet alleen maar zenden. Ze krijgen een stukje theorie om voor te bereiden en na een korte uitleg wordt er vooral geoefend. Het gaat voornamelijk om de ervaring” en “De cursus is ontzettend goed ontvangen. Er werd continu Engels gesproken. De eerste vijf minuten was het wat ongemakkelijk maar het bleek heel goed te werken.” Over het geheel genomen is men zeer te spreken over het maatwerkgehalte: “Het sloot perfect aan op onze behoeften”, “Er wordt goed ingegaan op de cases die de deelnemers inbrengen”, “Schoevers voert een aantal onderdelen uit van ons langlopende programma. Het is goed toegespitst op onze situatie.” Een referent voegt nog toe: “Sommigen deelnemers waren er al lang uit met het bewaken van grenzen en wilden leren hoe je een sparringpartner moet zijn. Er was veel gelegenheid om samen met leidinggevendenden aan persoonlijke ontwikkeldoelen te werken.” Verder voegt men nog toe: “Het was een prettige, oplossingsgerichte manier van coachen. Het probleem werd niet tot op de bodem uitgepuzzeld. Er werd gekeken hoe je in stapjes naar de oplossing toe kon werken.” Een deel van de opleidingen is online: “Ze hebben alles online gedaan, met online docenten. Dat kunnen ze uitstekend” en “Schoevers wilde de mensen aanvankelijk graag persoonlijk zien maar dit kon niet doorgaan. Inmiddels hebben ze zoveel ervaring met online trainen.... de mensen vinden het echt een heel goede training!” Men geeft aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: “Er wordt steeds aan het einde van de dag met de trainer teruggekeken op de training”, “Als er iets opvallends is dan trekt de accountmanager meteen aan de bel” en “Als de trainer zich zorgen maakt over een van de studenten dan koppelt hij dat terug naar mij.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en didactische- en persoonlijke vaardigheden: “Het zijn gedegen, ervaren trainers die tegen een stootje kunnen”, “Ze hebben voldoende kennis. Ze zijn soms afkomstig uit de juridische wereld”, “De docent is expert in dit vakgebied en een uitstekende coach”, “De docent kon geweldig improviseren”, “De trainer was erg professioneel. Hij hielp de mensen goed in het persoonlijk leiderschap. Hij liet hen niet in de rol van slachtoffer”, “De trainer stelde iedereen op zijn gemak. Zelfs mensen die dachten dat dit niets voor hen was waren enthousiast”, “Bij deze training moesten de mensen zich heel kwetsbaar opstellen. Daar ging de docent ging daar heel tactisch mee om. De mensen voelden zich heel prettig bij hem” en “Hij bracht het op een manier die goed te begrijpen was, ging prima in op vragen en kreeg veel naar boven bij mensen.” De docenten zijn in voldoende mate gericht op de behoeften van de opdrachtgever en deelnemers. Daarnaast geven ze ook duidelijk hun mening. Enkele reacties: “Ze sluiten goed aan bij de doelgroep. Ze hebben er echt feeling mee”, “De docent is integer. Hij verdiept zich goed in onze behoeften”, “Hij speelde in op wat we nodig hadden en bewoog mee met de groep”, “De trainer weet waar bij ons de haakjes zitten en waar onze kracht zit. Hij spreekt onze taal” en “De trainers zijn kritisch en doen niet zomaar wat je zegt. Ze denken echt mee.” Een referent voegt nog toe: “De trainer begeleidt samen met een docent van ons onze high potentials op, op het gebied van persoonlijke effectiviteit en leiderschap. Het is een mooie co-productie. De trainer laat onze docent ook echt dingen oppakken en is bereid om van hem te leren.” In sommige gevallen wordt er gebruik gemaakt van acteurs. Ook deze bevallen goed. Een referent: “Ik heb gehoord dat de acteur heel goed is bevallen.”

Trainingsmateriaal

Een ruime meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal; daarnaast worden er twee ‘drieën’ toegekend. Het materiaal bestaat onder andere uit lesmappen, hand-outs en boeken. Verder beschikt Schoevers over een digitaal platform waarop lesstof wordt geplaatst. Ook wordt er gebruik gemaakt van videofilmjes. In veel gevallen wordt het materiaal (deels) van tevoren uitgereikt, zodat men zich kan voorbereiden. Enkele (zeer) tevreden reacties: “We hebben een boek gekregen en verschillende hand-outs. Verder hebben we de mensen een soort DISC-achtige tool laten invullen”, “Het platform functioneert goed” en “Er zijn veel hand-outs uitgereikt met tips. Het zag er echt heel creatief en aantrekkelijk uit. Ook de filmjes waren erg goed.” Het materiaal is veelal aangepast aan de behoeften van de deelnemers: “De docent heeft lijsten met relevante onderwerpen en termen gemaakt die de mensen in hun werk goed kunnen gebruiken” en “Het boek was voor sommigen wat te hoog gegrepen omdat onze doelgroep van divers niveau was. Schoevers heeft dit opgelost met behulp van internetfilmjes waarin het wat eenvoudiger wordt uitgelegd.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Ik vind het nogal ouderwets dat ze nog steeds met trainingsmappen werken” en “Wat ik gemist heb is een samenvatting van het toch wel moeilijke boek, aangevuld met wat literatuur.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. De deelnemers ontvangen een certificaat van deelname. In sommige gevallen is er sprake van een portfolio of eindopdracht: "De managementassistenten hebben een presentatie gegeven voor het hele managementteam. Zij konden achteraf vragen stellen", "Op de laatste lesdag moeten de deelnemers via een storytelling of film de eigen levensloop weergeven, inzoomend op hun keuzes in het leven. Ook moeten ze iets bedenken wat de groep of het werk vooruit zou helpen. Verder gaat iedere medewerker in gesprek met de leidinggevende." Allen bevestigen desgevraagd dat er een eindevaluatie met de opdrachtgever plaatsvindt. "Schoevers heeft ons een evaluatieformulier toegestuurd", "Wij bespreken met Schoevers de resultaten van onze evaluaties met de deelnemers", "Ze luisteren goed naar onze feedback", "Ze geven ook wat advies terug over andere opleidingen voor verdere ontwikkeling" en "De accountmanager belt ook een half jaar later nog eens op om te vragen hoe het met iedereen gaat." Eén referent kent het natraject geen score toe. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men aan: "Ik hoor van de teamleiders terug dat mensen echt veranderingen hebben ondergaan in hun werkwijze en gedrag", "Leidinggevenden merken dat ze meer proactief worden ondersteund. De medewerkers ontplooiën allerlei initiatieven om werkprocessen te stroomlijnen", "Het groepsgevoel en de onderlinge communicatie zijn verbeterd. De vervanging loopt ook soepeler. Verder heeft het verbeteringen opgeleverd op het gebied van efficiëntie en eenduidigheid. We zien het zelfs terug in het verminderd ziekteverzuim", "Ze krijgen heel veel handvatten voor hoe je dingen anders kunt omschrijven. Ze zijn niet meer bang om te spreken", "De studenten zijn zo tevreden dat ze om extra intervisie vragen", "De cursus is erg goed ontvangen. Het gaat van mond op mond. De cursisten hebben veel eyeopeners en inzichten gekregen. Het duurde maar drie uren maar er is zoveel uit voort gekomen dat meteen in het werk is toe te passen!" en "Het is gelukt om iedereen in de ontwikkelstand te krijgen!"

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de accuratesse, de flexibiliteit en de klantgerichtheid. De facturering verloopt naar wens. Er wordt snel gehandeld. Eventuele fouten worden naar tevredenheid hersteld. Enkele referenten: "De projectcoördinatie en administratie zijn vlot. Het contact is goed", "Alles is goed geregeld. Als je te laat bent met het aanleveren van de namen van de deelnemers krijg je keurig een reminder vanuit het projectbureau. Vlak van tevoren krijg je ook nog bericht. Na afloop ontvang je de certificaten zodat je die kunt uitdelen", "Je bemerkt bij Schoevers heel veel betrokkenheid. Als bijvoorbeeld iemand halverwege wil aansluiten wordt er altijd even gecheckt of dat wel het beoogde effect heeft" en "Je kunt merken dat zij onderdeel zijn van een veel grotere organisatie. Het is een uitvoeringsmachine geworden die wel wat kan."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Een enkeling ontvangt met enige regelmaat een nieuwsbrief. Anderen geven aan zich hiervoor te hebben afgemeld omdat ze geen tijd hebben om deze te lezen. De relatie met de vaste accountmanager wordt als goed beoordeeld. "Onze contactpersoon belt zo nu en dan op. Hij toont veel algemene interesse in ons, ook in de coronaperiode", "We hebben een goede verstandhouding, en als er iets belangrijks is dan bellen we", "We hebben minimaal eens per half jaar contact. Ze vragen goed door wat er speelt en of het voldoende aansluit. Ze kijken meteen mee of er ook andere opleidingen nodig zijn voor verdere ontwikkeling. Heel fijn, dat directe lijntje", "De contactpersoon schuift weleens aan bij ons MT-overleg. Een van onze managers heeft regelmatig contact met hem om te sparren" en "Onze accountmanager luistert goed. Het is iemand die de praktijk goed snapt. Hij is actief zonder dat het vervelend wordt. Je hebt niet het gevoel dat je een training moet afnemen." Een referent voegt nog toe: "Schoevers heeft een speciale navigator om te kijken waar talenten liggen en waar ontwikkeling nodig is. We overwegen deze te gaan gebruiken. Prettig dat ze dit soort dingen beschikbaar hebben."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een greep uit de reacties: "De prijs is gangbaar, de kwaliteit is goed", "Schoevers is in zijn totaliteit voor ons relatief laag geprijsd omdat wij voor andere doelgroepen bij hen logischerwijs minder geld kwijt zijn. Maar ook los daarvan is de verhouding al goed", "Er zit wel enig verschil tussen de bureaus maar uiteindelijk gaven de kwaliteit en de goede naam de doorslag om met hen in zee te gaan", "Ik vond het stevig aan de prijs maar wel in verhouding met offertes van andere partijen" en "Het is even slikken maar je verdient het terug in efficiënter en beter werk en een verminderd ziekteverzuim."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Schoevers zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het instituut, wijst men onder andere op het maatwerk: "Ze luisteren goed en bieden je het juiste programma voor jou aan", "Ze spelen flexibel en gericht in op de behoeften. Zo hebben ze bij de kick-off de secretaresse van het jaar ingebracht", "Ze spelen in op de problematiek bij onze ministeries en kunnen daardoor goed maatwerk leveren", "Ze hebben het invoelend vermogen om tot een goede diagnose van de vraag te komen. Ze denken mee met jou als opdrachtgever. Ze steken daar veel tijd en energie in", "Het met zijn allen kunnen zeggen wat de bedoeling was, was op zich al een stukje teambuilding" en "Ze zijn vanuit een duidelijke visie op onze organisatie aan de slag gegaan met onze toekomstige managers. Mede door hen heb ik een uniek product kunnen ontwikkelen." Men is van mening dat Schoevers goed zicht heeft op de ontwikkelingen in het veld: "Ze weten in te spelen op de ontwikkelingen binnen de beroepsgroep", "Uit de gesprekken blijkt dat ze begrijpen waar deelnemers tegenaanlopen", "Ze hebben veel feeling met de praktijk en slaan daardoor de goede toon aan" en "Door Schoevers heb ik een beeld gekregen van hoe het vak zich in de toekomst gaat ontwikkelen. Dat heeft mij heel erg geholpen." Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn om de maatwerkopleidingen van Schoevers aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	30%	50%
Opleidingsprogramma③			10%	60%	20%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie			20%	20%	60%
Natraject		10%	20%	50%	20%
Organisatie en Administratie			20%	70%	10%
Relatiebeheer④		10%	10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Schoevers werkt al langere tijd naar tevredenheid met het instituut samen. De keuze voor Schoevers wordt onder meer als volgt toegelicht: "Schoevers staat goed aangeschreven", "Ik heb ooit de opleiding tot officemanager gedaan en heb daar veel aan gehad", "In vacatures wordt vaak om het Schoevers diploma gevraagd", "Met name de inhoud van de opleidingen spreekt ons erg aan", "De modules zijn bij Schoevers heel makkelijk samen te voegen. Ook speelt de reisafstand een rol. Ze hebben overal locaties. Daardoor is het makkelijk te combineren met mijn werk." Met uitzondering van één neutraal gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens. Enkele referenten: "Ik kon vlot terecht op de plek waarvoor ik mij had aangemeld" en "De inschrijving verliep goed. Ik kreeg netjes een bevestiging met een routebeschrijving. De inlogcodes stonden keurig klaar." Als er contact vooraf plaatsvindt, is men hierover tevreden.

Een referent: "Ik ben op een vriendelijke manier te woord gestaan door een opleidingscoördinator die mij goed geïnformeerd heeft. Erg fijn!" De referent die zich niet helemaal tevreden toont geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik had mij aangemeld voor Eindhoven en later bleek dat ik naar Utrecht moest. Dit had gevolgen voor de reistijd. Het heeft bovendien even geduurd voordat ik hoorde dat het allemaal door kon gaan." Eén referent kent het voortraject geen score toe omdat hij onvoldoende zicht op het voortraject heeft.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; één referent is niet geheel tevreden. Naar de mening van de meeste referenten verschaft het programma duidelijke informatie over de inhoud van de cursussen en het niveau. Een referent: "In het programma stond alle informatie die nodig was." Een ander voegt toe: "Ik heb de opleiding op basis van het programma gekozen. De omschrijving sprak mij erg aan." Een overigens tevreden gestemde referent maakt nog een kanttekening: "Er staat bij sommige modules dat er geen vooropleiding vereist is, maar die modules blijken toch op Hbo-niveau te zijn." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik kreeg uit het programma de indruk dat het docenten zouden zijn die met het vak van doen hadden. Dat bleek niet zo te zijn." Eén referent geeft geen score bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen acht van de tien referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe en twee anderen een score 'niet helemaal tevreden'. Men is over het geheel genomen goed te spreken over de groepsgrootte, de structuur van de opleiding, de praktische toepasbaarheid en het interactief gehalte: "Het was een fijne cursus, ik heb veel geleerd", "Het was een leerzame cursus. De groep was leuk. Er was een groot scherm en je kreeg een laptop. Omdat er niet zoveel deelnemers waren, was het heel interactief", "De module Persoonlijk leiderschap heeft mij het meest opgeleverd. We waren met een fijn aantal mensen om goed rollenspellen te kunnen spelen. Iedereen kwam aan de beurt", "Het was een kleine club, waardoor je goed vragen kon stellen. Ik vond het een goede cursus" en "De modules sloten prima op elkaar aan en waren goed toepasbaar in mijn werk." Er is ook sprake van onlinecursussen. Een referent: "Je hebt online contact met de docenten. Je kunt altijd bij hen terecht met vragen." De neutraal gestemde referenten lichten hun score als volgt toe: "Qua interactie en praktijkgerichtheid was het de ene keer beter dan de andere. Er bleven veel vragen onbeantwoord" en "Het leek soms alsof de hele cursus draaide om de voorbereiding op het examen."

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Zowel qua deskundigheid als qua didactische en persoonlijke vaardigheden vindt men hen goed: "Het was een prima docent", "De docent kon het goed uitleggen. Ik had er een positief gevoel over", "Het was een vriendelijk iemand die je op je gemak stelde en toch ook door je heen prikte. Ik kon dat wel waarderen", "Het waren heel bekwame mensen. Geen uitleg was hen te veel", "De docenten zijn afkomstig uit de praktijk. Dat werkt goed" en "De docenten hielpen je goed, waren duidelijk, wisten waarover ze het hadden en konden het goed overbrengen." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "Er was één docent van wie we vonden dat hij wat te veel uit eigen ervaring sprak. Daar hebben we iets van gezegd en die is toen meteen vervangen."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken, mappen en digitaal materiaal. Het is over het geheel genomen goed geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "We hebben boeken, mappen en online lesmateriaal ontvangen", "We kregen een boekje met uitwerkingen en veel digitale lesstof", "De boeken waren goed van inhoud en geschikt als naslagwerk", "Het boekje met tips over klantenservice heb ik nog wel gebruikt", "De lesstof was actueel. Het werd tijdig verzonden zodat je genoeg tijd had om het te bestuderen. Er zaten ook inlogcodes voor de digitale leeromgeving bij" en "We kregen veel digitale lesstof. Het boek was goed." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De eerste module was uitstekend. De laatste was slecht en niet vernieuwend meer. Het boek was verouderd."

Accommodatie

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over de accommodatie en twintig procent geeft een neutrale score. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “De locatie is goed bereikbaar. De catering is uitstekend”, “Het was een prettige plek en de lunch was inbegrepen” en “Het was een mooi hotel in de buurt van Utrecht met goede grote leslokalen, net meubilair en een prachtig restaurant. Schoevers had een hele etage afgehuurd voor de cursussen.” De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: “De accommodatie was op zich goed maar ik had liever naar Rotterdam gewild omdat het dichterbij is en je in Hoog Catharijne veel parkeergeld betaalt” en “Het was slecht bereikbaar vanwege de files. Met het openbaar vervoer was je te lang onderweg vanwege het overstappen.” Een overigens tevreden gestemde maakt nog wel een kanttekening: “Ik wist niet dat alle modules ergens anders waren. Ik had al een OV kaart gekocht voor Utrecht. Die kon ik niet meer gebruiken voor de tweede en derde cursus.”

Natraject

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. Zeven van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee ‘drieën’ en één ‘twee’ toegekend. In veel gevallen is er een examen of eindopdracht aan de opleiding verbonden. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de examinering en de afwikkeling. Enkelen vertellen: “Het examen was zowel digitaal als mondeling. Je moest vragen beantwoorden over cases” en “Schoevers heeft de examens uitbesteed aan een extern bureau. Je had binnen een paar uur al de uitslag.” Eén referent plaatst nog een kanttekening: “Op de website stond niet aangegeven dat je het certificaat daar kon downloaden.” Men is goed te spreken over de nazorg. Een referent: “We kregen de contactgegevens van de docent. De docent hielp degenen die niet geslaagd waren nog achteraf.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De moduleopdrachten werden nagekeken door een externe docent. De uitslag is wel op tijd verstuurd maar de feedback was een beetje summier. Voor het maken van bezwaar moest je betalen. Dat had wel anders gekund.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt toegelicht: “Je kreeg geen uitleg over hoe de cijfers waren opgebouwd. Als je dat wilde moest je extra betalen.” De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen positief: “Het heeft mij veel inzicht gegeven”, “Ik heb genoeg dingen geleerd waarvan ik in mijn werk de nodige voordelen heb”, “Ik heb veel inzichten meegekregen”, “Ons bedrijf zat in een reorganisatie waardoor diploma’s niet meer geldig waren. Wij deden het werk al jaren maar er viel zeker nog een en ander te leren”, “Ik heb er een goede baan aan overgehouden. Als je hoort dat je bij Schoevers studeert geeft dat de doorslag”, “Het heeft het gewenste resultaat opgeleverd. Ik werk nu ook voor twee CFO’s. Ze hebben ingezien dat het een waardevolle aanvulling is” en “Het was lang geleden dat ik een opleiding had gedaan. Het was wel weer even wennen. Het is niet zo dat ik ander werk ben gaan doen maar mijn werk is complexer en uitdagender geworden.”

Organisatie en Administratie

Afgezien van twee neutraal gestemden zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook de facturering verloopt naar wens. Schoevers is accuraat, klantvriendelijk en flexibel. Een greep uit de reacties: “Ze altijd vriendelijk aan de telefoon”, “We hebben geen problemen met de facturering” en “Als ze bellen krijg je altijd snel antwoord.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Het enige minpunt is dat je soms op locaties ver weg wordt geplaatst zonder dat ze dat van tevoren vertellen” en “Het diploma liet twee maanden op zich wachten.”

Relatiebeheer

Een ruime meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer; er wordt ook één score 'twee' en één score 'drie' toegekend. Sommige referenten ontvangen een nieuwsbrief of mailings. "Ik ontvang tot op de dag van vandaag nog mailing. Prettig!" en "Zo nu en dan staan er in de nieuwsbrief relevante dingen", zeggen enkelen. Meerderen ontvangen geen nieuwsbrief en bemerken ook niets van enige andere vorm van relatiebeheer maar vinden dit juist wel prettig. Degene die zich niet geheel tevreden toont, geeft hiervoor de volgende reden: "Ik heb indertijd een cursus typevaardigheid afgenomen maar ik bleek er onvoldoende tijd voor te hebben. Op een gegeven moment kreeg ik een telefoontje dat ik het moest afronden, maar toen haalde ik het niet meer. Best jammer, want ze hadden niet van tevoren verteld dat er een tijdslimiet aan zat. Mijn geld was ik kwijt." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Ik word niet benaderd in het kader van persoonlijk relatiebeheer. Ik ontvang alleen het algemene opleidingsaanbod. Ze zouden weleens een persoonlijk mailtje kunnen sturen over opleidingen waarvoor ik in aanmerking kom." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding is zeventig procent van de referenten goed te spreken; twee referenten zijn niet geheel tevreden en één geïnterviewde kent geen score toe bij gebrek aan informatie. Men zegt onder meer: "Alle opleidingen zijn duur tegenwoordig. Je krijgt er een papiertje voor", "Op zich zijn de prijzen wel goed. Het zijn geen megabedragen" en "Ik was wel tevreden. Het was een kleine groep. Het was het waard." De neutraal gestemden geven ieder de volgende toelichting op hun score: "Alle extra ondersteuning kost extra geld" en "Het is best wel prijzig in relatie tot de kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de open opleidingen van Schoevers. Als pluspunten van Schoevers noemt men de inhoud, de communicatie en de online leeromgeving. Ook de naamsbekendheid wordt meermaals als groot voordeel aangemerkt. Tenslotte is het resultaat van de opleidingen ook een factor van belang. Enkele referenten: "Als je met mensen in gesprek bent, bijvoorbeeld met werkgevers, en je vertelt dat je een Schoevers-opleiding hebt gedaan, dan staat dat voor kwaliteit", "Het was een heel fijne opleiding om te doen", "Ik ben al wat ouder maar heb toch nog veel uit de opleiding kunnen halen" en "De sterke kant van de opleiding is dat je in verschillende situaties hebt geleerd hoe je moet omgaan met diverse persoonlijkheden." Naast deze lovende woorden is er ook een kritisch gestemde referent: "Sommige modules die je moet afnemen zijn niet zo interessant. Jammer dat ze niet los te verkrijgen zijn" en "De volgorde van de modules is niet altijd logisch. Nederlands komt bijvoorbeeld na Notuleren." Desgevraagd antwoorden alle referenten dat zij de open opleidingen van Schoevers zouden aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Schoevers opleidingen op 10-02-2021.

Algemeen

Schoevers Opleidingen (hierna: Schoevers) kent een lange bestaansgeschiedenis. Al meer dan 100 jaar biedt zij inmiddels meer dan 150 opleidingen aan (voltijd en deeltijd) op MBO- en HBO(+)-niveau op het terrein van management support en office-management. Daarnaast worden er kortdurende trainingen en e-learnings verzorgd. Naast opleidingen en trainingen biedt Schoevers ook diensten aan op het gebied van werving, selectie en detachering van personeel. Schoevers kent opleidingslocaties verspreid over het hele land en maakt onderdeel uit van de NCOI Opleidingsgroep. Opleidingen kunnen zowel door open inschrijving worden gevolgd als incompany worden uitgevoerd. Het gesprek vond plaats met Martin van Plateringen, kwaliteitsmanager en Petra Terstegen-Hofman, business manager.

Kwaliteit

Het bieden van kwalitatief hoogwaardige opleidingen start bij het maken van gedegen opleidingsprogramma's waarop hoogwaardige, vakinhoudelijke experts met een ruime mate aan ervaring en de juiste didactische vaardigheden worden ingezet. Input voor nieuwe opleidingsprogramma's wordt gegeven vanuit een klankbordgroep die periodiek adviseert over noviteiten. De opleiders en docenten van Schoevers zijn afkomstig uit, of nog steeds werkzaam in de praktijk. Er zijn zo'n 150 docenten aan de organisatie verbonden. De meeste van hen werken al lang voor Schoevers, maar een recente verbinding met de praktijk is een vereiste voor hun inzet. Men hanteert een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van evaluaties. Zij vormen dan ook een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Schoevers organiseert regelmatig docentenmeetings. Ook worden docenten de mogelijkheid tot het volgen van bijscholingsprogramma's geboden. Er wordt lesgegeven vanuit de praktijkgerichte invalshoek die aansluit bij de hedendaagse behoefte van de werkpraktijk; effectieve communicatie, projectmatig werken en een goede kennis van de Nederlandse taal worden gezien als specifieke "Schoevers-skills" en vormen vaste programmaonderdelen in de opleidingsprogramma's. Het ontwikkelen van een professionele werkhouding maakt eveneens onderdeel uit van de opleidingsprogramma's. Daarmee onderscheidt Schoevers zich van andere opleidingsinstituten. De lessen worden gegeven in kleine lesgroepen zodat er individuele aandacht kan worden geboden. Er kan een persoonlijk opleidingsadvies worden gegeven om studenten te helpen bij het maken van de juiste opleidingskeuze, passend bij het niveau en de ambities van de student.

Continuïteit

Schoevers biedt niet alleen opleidingsprogramma's die gericht zijn op het aanleren van de basis beroepsvaardigheden, maar richt zich ook op specialisaties zoals medisch- juridisch- of HR-secretaresse, waar in de markt steeds meer vraag naar is. Naast de voltijdsopleidingen wordt ook de mogelijkheid geboden tot het volgen van deeltijdopleidingen met een baangarantie. Voorts zijn er nieuwe opleidingen ontwikkeld in het vakgebied zoals virtueel assistent, Next support- of officemanagement, waarbij de student zich ontwikkelt tot co-manager. Door de continue ontwikkeling van nieuwe opleidingsprogramma's die aansluiten bij de behoeften en ontwikkelingen van de werkpraktijk én de nadrukkelijke zorg voor het bewaken van de kwaliteit daarvan, wordt Schoevers gezien als een gerenommeerde en professionele organisatie. Vele deelnemers en opdrachtgevers weten hun weg naar hen te vinden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Schoevers Opleidingen de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft Schoevers een kwaliteitsregister opgericht voor studenten en ex-studenten waarin inmiddels zo'n 200 mensen staan ingeschreven. Het register kent verschillende niveaus. Schoevers stelt strenge vereisten, zoals het behalen van permanente educatiepunten, om in het register te kunnen worden opgenomen. Hiermee sluit Schoevers aan bij de vraag in de markt naar goed opgeleid personeel. De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft Schoevers de omslag gemaakt naar het verzorgen van online lessen in virtual classrooms. Deze lessen worden door deelnemers goed beoordeeld. Ook biedt Schoevers opleidingen via e-learnings, waarbij deelnemers zelfstandig leren onder begeleiding van een docent. De verbeterpunten uit het Cedeo-rapport zullen onder de loep worden genomen en waar nodig tot verbeteracties leiden.

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