

# Klanttevredenheidsonderzoek

Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid

06-09-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid 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>12</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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

## 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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%	60%	30%
Opleidingsprogramma			20%	60%	20%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie②					
Natraject③			10%	30%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe
- ③ Twee referenten kennen het natraject 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

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid (hierna SBO te noemen) geven desgevraagd aan dat zij via hun werkgever, hun netwerk of Internet bij het instituut zijn terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik kreeg een flyer van mijn manager", "Ik hoorde via onze moederorganisatie dat de trainingen zouden voldoen aan mijn behoeften", "Ik ben medewerker P&O. Het team zelf kwam met dit initiatief. Ze waren een flyer tegengekomen en wilden verder in gesprek", "De opleiding werd ons door een collega-gemeente aanbevolen" en "Ik heb op Internet gezocht op het thema. Ik kreeg een goed gevoel bij deze organisatie." Enkele anderen lichten hun keuze voor SBO nog als volgt toe: "SBO heeft een goede reputatie als opleider met ervaring bij de overheid" en "De trainer staat bekend als een echte goeroe op dit gebied."

Over het voortraject tonen negen van de tien referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. Er wordt goed geluisterd naar de behoeften en wensen van de opdrachtgever en getracht hieraan tegemoet te komen. Waar nodig wordt navraag gedaan bij andere partijen binnen de organisatie. Enkele reacties: "Ik heb eerst de contactpersoon gesproken en daarna de instructeur. Ze hebben prima afgestemd op mijn vraag", "Er is goed uitvraag gedaan naar praktijkvoorbeelden voor het trainingsmateriaal" en "De contactpersoon heeft uitgebreid geïnformeerd naar de doelgroep en hoe we de opleiding vorm wilden geven. Daarnaast heeft de trainer nog gesproken met een delegatie over de verdere invulling van het programma." Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kritische noot: "Ik had graag een gesprek met de trainer zelf gehad. Hij werd nogal afgeschermd door de accountmanager." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik ben van de organiserende gemeente, maar het voortraject heeft plaatsgevonden met een collega van een andere gemeente. Ik had zou de trainer van tevoren wel even hebben willen spreken."

### **Opleidingsprogramma**

Aan het opleidingsprogramma kent tachtig procent van de referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. Twee geïnterviewden geven een score 'drie'. De (zeer) tevreden gestemden laten weten dat het programma in voldoende mate was aangepast aan hun wensen. Ook geven zij aan dat er genoeg gelegenheid was tot bijstelling van het concept, hoewel dit in de meeste gevallen niet nodig bleek. Enkele reacties: "Het programma klopte met de werkelijkheid", "Wij herkenden onze wensen er goed in", "Het was meteen in orde. De bedoeling was duidelijk" en "Er is nog wat aan het programma bijgeslepen, afgestemd op onze wensen." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "In het opleidingsprogramma werden verwachtingen gewekt waaraan SBO niet tegemoet heeft kunnen komen" en "In het programma werd leek de opleiding interactiever dan in werkelijkheid het geval bleek." De financiële kant van de zaak is duidelijk.

### **Uitvoering**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de uitvoering. Ze beoordelen de trainingen over het geheel genomen als interactief, afwisselend en praktijkgericht. Ook het maatwerkgehalte is naar wens. Enkele reacties: "De training was interactief genoeg. Hij sloot precies aan bij de behoeften, met oefeningen, rollenspellen en praktische opdrachten", "We hebben daadwerkelijk een projectplan uit eigen bedrijf gemaakt, gebaseerd op onze eigen casuïstiek" en "Het is heel goed bevallen. Er is goed gekeken naar wat onze school nodig had, zowel qua praktijk als qua theorie. De docent heeft ook de studiedagen begeleid en individuele gesprekken gevoerd." Verder zegt men: "De medewerkers vonden dat er ter plekke voldoende aandacht was voor onderwerpen van hun keuze" en "Wat ik prettig vond, is dat er buiten het contract nog verfijnder maatwerk mogelijk was in overleg met de docent." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De uitvoering was op zich prima, maar de verwachting en wens was dat het meer zou gaan over het schrijven van beleid dan de totstandkoming ervan. Dat was niet helemaal zo" en "Als deze doelgroep van hoger geschoolden zelf van tevoren de basistheorie had kunnen bestuderen, was er tijdens de les meer tijd geweest voor discussie en diepgang." De meeste referenten zijn van mening dat er voldoende ruimte is voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Eén referent is echter een andere mening toegedaan: "Het heeft ontbroken aan een tussentijdse afstemming met de contactpersoon."

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Er is veel lof voor hun deskundigheid en de wijze waarop ze hun gehoor weten te boeien. "De trainer is met recht een goeroe te noemen op het gebied van programmamanagement", "De docent kende alle ins en outs van de wetgeving. Hij vertelde boeiend en kon alles goed onderbouwen met voorbeelden", "De docent was didactisch voldoende vaardig. Hij heeft heel veel moeite gedaan", "Het was echt iemand uit de praktijk. Hij kon uit eigen ervaring spreken. Daar heb je iets aan", "Hij kon goed vertellen en de mensen meenemen. Hij had echt een klik met de groep" en "De docent heeft er genoeg verstand van. Hij bereikt mensen van verschillende niveaus. En hij doet het met de nodige humor, ook niet onbelangrijk!"

### **Trainingsmateriaal**

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat onder andere uit syllabi, boeken en digitale lesstof. Het is voor een deel op maat gemaakt. Een greep uit de reacties: “Het materiaal was precies wat we nodig hadden”, “Alle materiaal stond op de digitale omgeving. Het was helemaal aan ons aangepast. De digitale omgeving zelf was overigens technisch ook goed in orde”, “Alle belangrijke informatie omtrent wetgeving stond online. Daarnaast hebben de deelnemers ook handouts ontvangen”, “Ze hebben van tevoren een doosje opgestuurd met materiaal en boekjes. Na afloop kregen we de presentaties. Het was ruim voldoende zo” en “Het materiaal was duidelijk en goed toepasbaar.” Een overigens tevreden gestemde referent zet nog wel een kanttekening: “Als er vooraf meer theorie op de digitale omgeving had gestaan, hadden onze mensen zich alvast kunnen inlezen.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het lesmateriaal had iets meer op maat mogen zijn.”

### **Accommodatie**

Aangezien alle opleidingen binnen dit onderzoek in-company plaatsvonden, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

### **Natraject**

Van de acht referenten die een oordeel geven over het natraject, zijn er zeven (zeer) tevreden gestemd. Verder wordt er één score ‘drie’ gegeven. Twee referenten geven geen mening, omdat in hun situatie de training nog niet is afgerond. Indien nodig/gewenst, wordt er een certificaat van deelname uitgereikt. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en vindt er een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever plaats. Een referent: “Wij hebben zowel met de docent als met de contactpersoon geëvalueerd. Er is goed naar ons geluisterd.” Men toont zich tevreden over de nazorg en de mogelijkheden tot opvolging: “De docent heeft nog gebeld of wij vragen hadden over het eindrapport. Deze heeft hij keurig beantwoord”, “Uit de evaluatie kwam een verbeteradvies naar voren dat wij gebruikt hebben in het managementoverleg”, “Wij zijn in gesprek over een vervolgsessie” en “Wij hadden de wens voor een follow up training op hoger niveau met een selecter gezelschap. Deze is er gekomen. Hij is goed bevallen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Ik heb de trainer direct na afloop nog wel even gesproken. Toch had ik het op prijs gesteld als ik een maand later nog even gebeld was of er nog vervolgstappen nodig waren. Ik had wel belangstelling gehad voor een herhalingsessie.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageren de meesten positief: “We zijn een familiebedrijf en wilden bewustzijn ontwikkelen binnen de organisatie op het gebied van data. Voor de stap die wij wilden maken hebben we voldoende geleerd”, “Al onze vragen zijn beantwoord. We kunnen bovendien steeds teruggrijpen op het rapport”, “Het is aan de orde van de dag. We passen het continu toe in de praktijk”, “De hele groep heeft er iets aan gehad. Het heeft ons veel inzicht gegeven in wat wij zelf moeten doen en wat we aan de aannemer kunnen overlaten” en “Het heeft ons daadwerkelijk een basis gegeven om inhoud te geven aan onze projectplannen en draagvlak te creëren.” Enkelen tonen zich gematigder enthousiast: “Er was voor ons veel meer uit te halen geweest als er meer discussie en diepgang was geweest. Toch is onze doelstelling in grote lijnen wel behaald” en “Het was niet oninteressant, maar over het schrijven van beleid hebben de deelnemers niet veel nieuws geleerd.”

### **Organisatie en Administratie**

Allen die de administratie en organisatie een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. De accuratesse, bereikbaarheid en communicatie zijn naar wens, evenals de facturering en de toezending van materiaal en informatie. Enkele reacties: “Je komt vlot in contact, de facturering is tijdig en correct”, “Ze reageren snel op mijn e-mails. Je kunt goed met hen afstemmen over tijd en datum”, “SBO houdt zich aan de afspraken. Als ze al eens een foutje maken, herstellen ze dat super snel, zoals laatst met een certificaat. Ook de registratie van deelnemers is netjes geregeld” en “Als er iets is, kun je altijd bellen of mailen. Je wordt vriendelijk te woord gestaan en snel geholpen.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn zeven van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden en er worden twee scores 'drie' toegekend. Eén referent geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. SBO verstuurt met enige regelmaat nieuwsbrieven, mailing en folders. Een enkeling heeft nog steeds persoonlijk contact. Enkele referenten: "We krijgen af en toe mailing en ze houden ons op de hoogte van het opleidingsaanbod. Het is goed gedoseerd", "Ik krijg regelmatig informatie toegestuurd", "Ik ben nog meerdere malen gebeld door de opleidingsmanager en de trainer zelf. De manier waarop het gebeurde was prettig en niet te opdringerig", "Als we eens willen sparren dan kan dat nog steeds. Ze reageren snel en denken mee" en "Er bleken achteraf heel veel raakvlakken te zijn met de docent, dus we hebben nog steeds contact." De neutraal gestemden geven ieder een soortgelijke reden voor hun score: "Tussen de trainingen die wij afnemen door horen wij niets van hen. Hier kunnen zij nog op ontwikkelen" en "Sinds de opleiding hebben wij niets meer van hen gehoord, geen folders, geen nieuwsbrieven. Ik had wel belangstelling gehad voor een herhalingsessie. Daar laten ze dus iets liggen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt zeven van de acht referenten die er een score voor geven tevreden tot zeer tevreden; Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "De prijs en de kwaliteit passen goed bij elkaar", "De prijs is hoog, maar het is het wel waard", "De prijs heeft vooral te maken met het feit dat het in-company is. Als je uitrekent wat standaardopleidingen voor al die mensen zouden kosten, valt het wel mee", "Wij vergelijken meer op de inhoud dan op de prijzen. Het is prima zo" en "Het was geen extreem hoog bedrag. Het is wel goed in verhouding. Er zat geen maximum aan het aantal deelnemers." De toegende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Een zwaargewicht als een ziekenhuisbestuurder is wel wat duur om basistheorie over te brengen. Als hij zijn tijd had kunnen besteden aan discussie en diepgang, was het zijn geld waard geweest" en "Ondanks de goede kwaliteit vond ik de training aan de prijzige kant." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van SBO zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van SBO, spreken zij zich over het geheel genomen goedkeurend uit over de kwaliteit van de docenten, de praktijkgerichtheid van de opleidingen en de goede resultaten: "De trainer had heel snel aansluiting met onze medewerkers, waardoor mensen zich vrij voelden om te spreken en te delen", "Met name de kenniscomponent is bij SBO heel sterk", "De toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk is groot", "De docent is goed in staat geweest uit te leggen hoe een ziekenhuis financieel georganiseerd is en hoe je met de ziekenhuiswereld in gesprek moet gaan. Het doel is gerealiseerd" en "Het heeft de mensen heel veel inzicht gegeven." Verder wordt een hoog maatwerkgehalte als pluspunt benoemd. Een referent ter illustratie: "De sterkste kant is de persoonlijke aanpak en de afstemming vooraf over de verwachtingen." Negen van de tien geïnterviewden bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van SBO aan te bevelen bij derden. Eén referent geeft aan hiertoe niet genegen te zijn, om redenen toegelicht bij het onderdeel 'trainingsmateriaal' en vanwege het uitblijven van een tussenevaluatie met de contactpersoon.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma			20%	50%	30%
Uitvoering		10%	10%	50%	30%
Opleiders			20%	30%	50%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie				30%	70%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②				60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③		10%	20%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van SBO hebben om uiteenlopende redenen voor de opleidingsaanbieder gekozen: “De docenten stonden hoog aangeschreven”, “De opleiding duurde hier maar vijf dagen, in plaats van twee jaar, zoals bij andere instituten”, “De opleiding werd mij aangeboden meteen toen ik in dienst kwam. Onze gemeente was met SBO bekend” en “SBO was de enige aanbieder met een cursus waarin meerdere specifieke onderwerpen van mijn interesse samenkwamen.” Een referent voegt nog toe: “Ik had al goede ervaringen met SBO en wist dat ze uitstekende docenten hadden. De keuze was niet moeilijk.” Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten goed te spreken over het voortraject. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Hetzelfde geldt voor de informatievoorziening. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ik kreeg meteen een mail terug. Ik kon snel terecht”, “Ik werd netjes en snel op de hoogte gebracht van tijd en plaats” en “De studieadviseur was goed benaderbaar en had alle antwoorden.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het was niet helemaal duidelijk wat je moest doen om je voor te bereiden.”

### Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij tachtig procent van de referenten (zeer) tevreden reacties op; twintig procent is niet geheel tevreden. De (zeer) tevreden gestemden beoordelen het programma als duidelijk, volledig en in overeenstemming met de werkelijke gang van zaken: "Het programma was helder genoeg. Je wist waar je aan toe was", "Het was duidelijk wat de cursus zou inhouden en het klopte ook met de realiteit" en "De cursus werd er heel compleet in omschreven, van a tot z." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Het opleidingsprogramma was nogal beknopt. Er werden dingen best wel vanzelfsprekend geacht" en "Je kreeg uit het programma de indruk dat het voor beginners was, maar de opleiding bleek redelijk hoog gegrepen." De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding voor misverstanden.

### Uitvoering

Op één neutraal- en één ontevreden gestemde na, kennen allen de uitvoering een score 'vier' of 'vijf' toe. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid roepen over het geheel genomen goedkeurende reacties op: "Je kreeg veel praktische tips en voorbeelden die ik goed kon gebruiken. Ze lieten echt zien hoe je het toepast. Het was ontzettend duidelijk en leerzaam", "Het was niet alleen maar droge stof. Het was doorspekt met voorbeelden gesprekken", "Je kreeg veel casussen om te oefenen hoe je in bepaalde situaties moet handelen", "De groep was klein. Er was veel gelegenheid om vragen te stellen", "Het was heel afwisselend. Er werd verteld, je kon vragen stellen, je kreeg opdrachten... er was heel veel interactie. En gelukkig ook ruimte voor een grapje..." en "Je moest zelf teksten voorbereiden en kon uiteenlopende vragen stellen. Die werden goed beantwoord." Enkelen tonen zich in het bijzonder tevreden over de mate waarin er rekening wordt gehouden met de leerbehoeften van de deelnemers: "Er werd steeds afgegaan op wat wij als cursisten wilden leren" en "De docent heeft ons meerdere keren gevraagd welke onderwerpen we graag besproken wilden hebben." Een referent voegt tot slot nog toe: "De laatste lesdag was in Eindhoven, bij een afdeling van de TU gespecialiseerd in brandbestrijding. We zijn ook bij de brandweer geweest om te spreken met iemand die crisisteams leidt. Erg leerzaam." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: "De laatste les was iets minder informatief", "Toevallig had ik het geluk dat mijn casus helemaal besproken werd, maar ik vond het allemaal wat de vluchtig en theoretisch" en "De twee onlinelessen waren minder goed dan de live lessen." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Ik had wel graag wat meer praktische oefening gehad. Het waren meer hoorcolleges. Met veel theorie en informatie, dat wel." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Een belangrijke cursusdag was online. Het onderwerp was heel moeilijk en cijfermatig. Het leende zich niet voor uitleg via een chatroom. Je had ervoor naast elkaar moeten zitten."

### Opleiders

Een meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden over de opleiders; daarnaast worden er twee scores 'drie' gegeven. Men beoordeelt de docenten grotendeels als deskundig en didactisch vaardig. Men prijst hen om hun persoonlijke vaardigheden. Enkele reacties: "Het zijn kundige en toegankelijke leraren", "De docent stemde prima af op de groep. Zijn kracht was dat hij het heel goed uitlegde", "Hij was deskundig en kon het goed overbrengen. Verder was hij ook erg sympathiek", "De docent was prettig. Hij ging lekker snel door de stof heen" en "Je kon merken dat hij heel veel praktijkervaring had. Van zo iemand kun je heel veel leren." Een referent voegt nog toe: "De docent was jurist en had er dus voldoende verstand van. We konden in het begin geen touw aan zijn verhaal vastknopen, maar gaandeweg kwamen we erachter dat het zorgvuldig opgebouwd was. Toen viel het kwartje. Heel leuk!" In sommige gevallen was er sprake van twee docenten die samen de training gaven. Een referent in dit verband: "Ze paktten om de beurt een onderwerp waarin ze expertise hadden. Dat gaf veel dynamiek." Eén overigens tevreden gestemde maakt nog wel een kritische opmerking: "Sommige docenten, zoals de advocaten, waren een beetje eentonig. Ze misten nog de nodige didactische vaardigheden." De neutraal gestemden motiveren hun oordeel ieder als volgt: "De docent Communicatie las alleen maar voor van de sheets. We hebben hierover geklaagd. We konden de les inhalen met een andere docent, maar op die dag kon ik niet" en "De docent had iets te hoge verwachtingen van ons. Het was voor hem zó vanzelfsprekend, dat hij veel te snel door de stof heenging."

### **Trainingsmateriaal**

Afgezien van één neutraal gestemde zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken, hand-outs en online lesstof. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De docent had het boekje zelf geschreven. Alles stond erin”, “We kregen elke dag artikelen ter ondersteuning van de les”, “We hebben de presentaties en veel naslagmateriaal ontvangen”, “Alle artikelen stonden in de digitale leeromgeving. Die functioneerde overigens goed” en “De opdrachten waren digitaal beschikbaar. In de les werd verwezen naar verschillende websites en infomatiebronnen”. De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er was wel veel online materiaal, maar wat ik gemist heb zijn video’s, boeken en mappen met voorbeelden.”

### **Accommodatie**

Over de accommodatie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn te spreken over de bereikbaarheid, de voorzieningen en de lesruimten: “Het was een supermooie locatie met een uitgebreide lunch”, “Het is goed bereikbaar. De lunches zijn heerlijk”, “Je kunt er makkelijk komen met de auto, de zalen zijn goed ingericht en er staat een heel buffet klaar” en “Er zijn nette, mooie ruimtes voor de lessen en waar je de pauzes kunt doorbrengen. Het is goed verzorgd met watertjes, koffie en thee. Het was prima bereikbaar met de trein.” Eén referent voegt nog toe: “De laatste cursusdag was op de TU en bij de brandweer in Eindhoven. Het was heel goed geregeld.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Het parkeren was te duur.”

### **Natraject**

Het natraject roept uitsluitend positieve reacties op. In de regel ontvangen cursisten een bewijs van van deelname. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Men toont zich tevreden over de diverse vormen van nazorg en opvolging: “De docent heeft aangeboden dat je hem achteraf nog kon bellen of mailen met vragen”, “De leeromgeving blijft nog een tijdlang beschikbaar. Daar kun je ook contact zoeken met de docenten”, “Er komt nog een terugkomdag” en “In september komt er een verkorte vervolgopleiding.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Ik heb er ontzettend veel van geleerd en er meer dan voldoende uitgehaald om mijn collega’s te kunnen helpen”, “Ik heb woorden en theorie gekregen voor wat ik al wist”, “Ik heb zowel softskills als hardskills opgedaan”, “Ik ben mij meer gaan verdiepen in kansrijke teksten. Wij hebben nu een nieuwe draai gegeven aan het begrijpend lezen”, “Het is zeker van toegevoegde waarde geweest, alleen al omdat ik de materie makkelijk vindbaar bij elkaar heb” en “Ik heb er nieuwe contacten aan overgehouden, en concrete handvatten om in de praktijk toe te passen.”

### **Organisatie en Administratie**

Over het organisatorisch en administratief handelen van SBO zijn alle referenten (zeer) tevreden. De communicatie en de bereikbaarheid voldoen aan de verwachtingen. Ditzelfde geldt voor de aanmelding, de facturering en online leeromgeving. Een referent vat zijn tevredenheid als volgt samen: “Alles is prima geregeld: van de voorlichting door de studieadviseur, de afhandeling van de aanvraag en de melding van tijd en plaats, tot de duidelijke informatie, het certificaat, de evaluatie en de factuur.” Een ander voegt nog toe: “De online leeromgeving voldoet technisch prima. De docent kan bij alle stukken. Berichten worden netjes doorgegeven.”

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Men ontvangt nieuwsbrieven en post met het trainingsaanbod. Een referent geeft aan: “De reclame is aangepast aan mijn vooropleiding en interessegebieden.” Enkele anderen zeggen ieder: “Ik kreeg een kortingscode voor andere masterclasses” en “Hun relatiebeheer is over het algemeen niet pusherig maar netjes.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Het afmelden voor de nieuwsbrief verliep wel een beetje moeizaam.” Twee geïnterviewden kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding lopen enigszins uiteen. Vijf referenten zijn tevreden, terwijl er twee 'drieën' en één 'twee' worden gegeven. De overige twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. Enkele (zeer) tevreden gestemden merken ieder op: "De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Het is redelijk in balans" en "Wij zijn heel tevreden. We vinden dat we goede kwaliteit hebben gekregen voor deze prijs." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik schrik altijd wel van die prijzen voor opleidingen. Ook van deze. Dan vraag ik mij af of het het wel waard is" en "We hoorden pas na de betaling dat er twee overleggen via TEAMS zouden gaan in plaats van live, omdat ze geen zaal konden krijgen. Ik had verwacht dat ze de datum zouden verzetten of ons op zijn minst financieel zouden compenseren. Dat is niet gebeurd." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik ben niet tevreden over de kwaliteit. Daarom vind ik de prijs-kwaliteitverhouding niet goed."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Naast dat er één score 'twee' wordt toegekend, zijn negen van de tien referenten over het geheel genomen tevreden of zeer tevreden over de open opleidingen van SBO. Zij tonen zich met name positief over de docenten, de inhoud van de opleidingen en de interactie: "De sprekers zijn masters. Zij weten er alles over", "Het zijn gerenommeerde sprekers", "Je kunt echt ervaringen delen met de trainers en hen ook kritische vragen stellen. Daar gaan ze goed op in", "Je krijgt heel veel goede, gerichte informatie" en "Het lijkt wel bijna een opleiding op maat, zo direct als er wordt ingespeeld op de behoeften van de deelnemers." Iemand voegt nog toe: "Er was een prima match tussen de deelnemers. Ik heb veel geleerd van het onderling sparren." Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerder genoemd verbeterpunt: "Er werden meteen al veel vaktermen gebruikt. De lesstof had wat mij betreft wat zorgvuldiger opgebouwd mogen worden, van makkelijk naar moeilijk." Met uitzondering van één referent die de inhoud te theoretisch vond, tonen allen zich desgevraagd genegen om de open opleidingen van SBO aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Studiecentrum voor Bedrijf & Overheid op 06-09-2023.

### Algemeen

Het studiecentrum voor Bedrijf en Overheid (SBO) is gespecialiseerd in het ontwikkelen en organiseren van hoogwaardige studiedagen en cursussen. Het ruime aanbod bestaat uit congressen, opleidingen en trainingen waarbij de inhoud actueel, neutraal en kwalitatief hoogwaardig is. Dat komt voor een belangrijk deel door de een juiste mix van toonaangevende marktpartijen en ervaringsdeskundigen. Daarmee helpt SBO de professional om kennis te delen maar ook te vergroten. Bovendien wordt men in staat gesteld om nieuwe relaties te ontmoeten en daarmee het eigen netwerk verder uit te breiden. SBO leidt professionals op die in hun werk te maken krijgen met drastische wijzigingen door (maatschappelijke) ontwikkelingen en/of wetgeving. Zij stimuleert deelnemers door middel van kennisoverdracht hun eigen situatie te analyseren, en oplossingen te formuleren in de eigen praktijk. De aanwezige kennis, ervaring en de lokale praktijk vormen dan ook het uitgangspunt voor de bijdrage van de docenten. SBO biedt opleidingen, cursussen en congressen op het gebied van onderwijs, learning, veiligheid, financieel, zorg, milieu en ruimtelijke ordening, vastgoed en infra, overheid en data en juridisch. SBO biedt zowel een open programma als een incompany. Het gesprek vond plaats in Eindhoven met mevrouw Rooijackers.

### Kwaliteit

SBO beschikt over een groot netwerk aan trainers, docenten en inhoudelijk deskundigen met didactische vaardigheden, met wie nauw contact wordt onderhouden. De onafhankelijke docenten, die in de sector aangeschreven staan als experts, worden door overheden vaak ingezet als adviseurs. Ook zijn zij in veel gevallen verbonden aan hogescholen, universiteiten en/of andere onderwijsinstituten. SBO zoekt altijd naar een juiste match tussen docent en opdrachtgever dan wel deelnemer zodat er optimaal resultaat kan worden behaald. SBO ontwikkelt en onderhoudt haar eigen opleidingen. Binnen elk vakgebied zijn producers verantwoordelijk voor de kwaliteit en ontwikkeling van opleidingen. Zij beschikken over een groot netwerk aan deskundigen binnen hun vakgebied en besteden veel tijd aan research om bij te blijven en te weten wat er speelt in de markt. Ook maken ze voor het bepalen van nieuwe onderwerpen gebruik van de input van deelnemers en docenten. Vernieuwing van het opleidingscurriculum op basis van (onder meer) evaluaties is een continu proces.

### Continuïteit

SBO hecht sterk aan klanttevredenheid. Na de corona-periode zijn bepaalde onderdelen van een opleiding soms wel gedigitaliseerd, als dit verder geen invloed heeft op de kwaliteit. De trainingen en opleidingen van Euroforum worden door deelnemers en opdrachtgevers als heel waardevol betiteld. De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de sterke inhoud van de trainingen en het maatwerk (indien van toepassing) dat daarin kan worden geleverd, alsmede de kwaliteit van de trainers worden als sterke punten van SBO gezien en maakt dat deelnemers hun weg naar SBO 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 SBO voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

SBO wil met de trainingen en opleidingen zo veel mogelijk bereiken zowel voor de deelnemer zelf als voor de organisatie waarvoor hij werkzaam is. Dit wordt bereikt door een uitgekiende mix van theorie en oefening. Ook worden altijd de meest recente ontwikkelingen in het programma verwerkt en worden de beste trainers ingezet. Dit blijkt succesvol, er is veel vraag naar de trainingen en opleidingen van SBO. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo komt eveneens een grote tevredenheid naar voren, referenten geven aan dat ze erg tevreden zijn over de aansluiting op de eigen praktijk. Bij de incompany-trajecten wordt altijd in nauw overleg met de opdrachtgever een op maat gesneden programma geboden.

## 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