

Klanttevredenheidsonderzoek

Euroforum

06-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Euroforum 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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%	50%	40%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie		10%		20%	70%
Relatiebeheer③			10%	10%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- 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 Acht referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Euroforum zijn via collega's of hun werkgever of netwerk bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Meerdere geven aan dat er al langer met Euroforum zaken wordt gedaan. Enkelen vertellen ieder: "Ik heb via mijn werkgever met Euroforum kennisgemaakt. Hij tipte mij naar aanleiding van een mailing van het RIEC", "Iemand uit mijn netwerk beval Euroforum aan" en "Ik had goede ervaringen met deze club, dus ik wist wat ik van hen kon verwachten." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De opdrachtgevers onder de referenten zijn goed te spreken over de manier waarop de wensen zijn uitgevraagd: "We hebben zowel met een contactpersoon als met de docent gesproken. Er is goed geluisterd naar onze wensen" en "Er is door alle geleidingen heen goed navraag gedaan naar waar onze behoeften lagen. Vervolgens is daar gehoor aan gegeven."

Een referent die deelnemer is zegt: “De uitnodiging met routebeschrijving kwam van het RIEC. Euroforum heeft gezorgd dat we toegang hadden tot de online leeromgeving om de stukken door te lezen en ons voor te bereiden. Ook was er een vragenlijst met leerdoelen. Ik weet niet of die afkomstig was van RIEC of van Euroforum.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De communicatie verliep wat rommelig op het punt van wat er van tevoren van de deelnemers verwacht werd.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd. Ze noemen het ‘overzichtelijk’ en ‘duidelijk’. Het is naar hun mening een goede weerspiegeling van wat er in het voortraject is afgesproken. Ook geeft het volgens hen een correct beeld van de werkelijke inhoud van de trainingen. Enkele reacties: “Je kon aan het programma zien dat ze in de intake goed hadden geluisterd”, “Er stond niets in wat ze niet achteraf hebben waargemaakt”, “Het programma was helder en logisch opgebouwd” en “Het klopte exact met de realiteit. Alle onderwerpen en zelfs de pauzes stonden erin. Het was duidelijk wat er zou gaan gebeuren.” De financiële kant van de zaak is helder. Dit onderdeel van de offerte geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

De uitvoering stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Allen bevestigen dat er in voldoende mate sprake was van praktijkgerichtheid, interactie, afwisseling in werkvormen en structuur: “Het heeft volledig voldaan aan onze eisen qua inhoud en interactie”, “We konden veel vragen stellen en kregen praktisch opdrachten”, “We gingen stap voor stap na hoe je te werk moet gaan en wie er bij betrokken zijn”, “We hebben vrij kunnen spreken over wettelijke vereisten en de rol van de examencommissie. Het was heel leerzaam” en “Er was heel veel gelegenheid om te onderbreken met vragen, maar er werd ook duidelijk een rode draad aangehouden.” Men is tevreden over het niveau. Een referent: “Het was goed geschikt voor beginners zoals ik. Als je het niet kon volgen, kon je dat aangeven. Dan werd er even gepauzeerd zodat je vragen kon stellen.” Ook over het maatwerkgehalte spreekt men zijn goedkeuring uit: “Het was echt gericht op waar wij tegenaan lopen”, “Wij wilden alle theorie in de eerste dag behandeld hebben, zodat wij er de tweede dag tijd was voor uitwisseling. Dat is gebeurd” en “We zijn aan de hand van onze eigen casussen steeds dieper op de materie ingegaan.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijds overleg en aanpassing: “Het tempo lag iets te hoog en dat hebben we besproken met de docent. Hij heeft het bijgesteld.”

Opleiders

Over de docenten en gastdocenten is men unaniem positief. De tevredenheid betreft zowel kennis van zaken en praktijkervaring als hun didactische kwaliteiten: “Ze zijn enorm goed op de hoogte”, “De manier waarop de docent de mensen aansprak vond ik erg goed. Hij was bovendien deskundig en ervaren”, “De docent was heel enthousiast en wist er erg genoeg vanaf. Hij had aandacht voor iedereen”, “Hij gaf mooie voorbeelden”, “De trainer was heel sympathiek. Hij nam ons goed mee” en “De docent wist iedereen te blijven boeien met de verhalen uit zijn eigen praktijk.” Meerderen merken op dat de docenten zich goed verdiepen in de organisatie. Een referent in dit verband ter illustratie: “De docent snapte volledig wat wij wilden. Hij had voldoende inzicht in de cultuur op ons ministerie.” Ook de gastdocenten bevallen over het geheel genomen goed: “De gastdocent beantwoordde de vragen heel uitgebreid” en “De gastdocent was advocaat van beroep. Hij had een goed verhaal.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het overbrengen van de lesstof had wel wat beter gekund. Een eerdere docent die we bij Euroforum hadden kon dat beter. Die was ook wat deskundiger.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat uit boeken, mappen en online lesmateriaal. Het voldoet qua inhoud zowel als vormgeving ruimschoots aan de wensen. Het wordt over het geheel genomen op tijd beschikbaar gesteld en is goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “We hebben een digitale versie van de presentatie ontvangen, prima!”, “Ieder kon zijn eigen laptop meebrengen om op te werken. Het oefenen ging allemaal digitaal”, “Het boek en de map zijn heel geschikt als naslagwerk”, “De boeken werden van tevoren toegestuurd. Ze pasten goed bij de training” en “De lesstof was heel duidelijk. De stappen die je moest nemen waren helemaal uitgestippeld.” De online lesomgeving functioneert naar behoeven: “De online leeromgeving is prettig. Alle extra literatuur stond erop, of er werd naar verwezen met links” en “Het huiswerk werd er steeds tussentijds opgezet. Alles stond erin, inclusief de achtergrondartikelen van het advocatenkantoor.” Enkele zetten ieder nog wel een kanttekening: “Het oefenmateriaal kwam te laat om het nog in de les te kunnen gebruiken” en “Niet alles stond meteen online, maar dat heeft de docent snel rechtgezet.”

Accommodatie

Aangezien alle opleidingen in-company plaatsvonden of op een door het RIEC geregelde locatie, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten (zeer) tevreden. Het merendeel bevestigt desgevraagd dat er certificaten van deelname worden uitgereikt of toegestuurd aan de opdrachtgever. In de regel vindt er een mondelinge evaluatie met de deelnemers plaats en krijgen deze een evaluatieformulier aangereikt. In sommige gevallen is er een aparte evaluatie met de opdrachtgever, op initiatief van docent of contactpersoon. Een referent in dit verband: “De opleidingscoördinator heeft goed geluisterd naar mijn feedback.” Men is tevreden over de nazorg: “De leeromgeving blijft nog drie jaar beschikbaar. Je hebt er echt iets aan”, “De docent heeft zijn LinkedIn pagina met ons gedeeld en we kunnen hem nog mailen met vragen” en “We kunnen de docent nog bellen om dingen te laten uitzoeken.” Hetzelfde geldt voor de vervolgmogelijkheden: “We zijn in gesprek over een verdiepingscursus. We kunnen alle kanten op” en “De training was een pilot. Er volgen meer groepen.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “Het heeft aan mijn verwachtingen voldaan”, “Het was heel leerzaam”, “Het meeste wist ik al, maar het is prettig om bevestigd te krijgen dat je op het goede spoor zit. Bovendien heb ik wat accentverbeteringen kunnen aanbrengen”, “De commissie heeft door de training een goede start kunnen maken”, “Ik heb veel inzicht opgedaan door te sparren met mensen van andere gemeenten”, “Ons doel was tweeledig: kennis vergaren en de bal terugleggen bij de cursisten. In beide opzichten is de training geslaagd geweest”, “De pilot was een succes. Er komt een vervolg op” en “We hebben nu een stappenplan en we hebben voldoende geleerd om het direct toe te passen. We hebben zeker genoeg aan de cursus gehad.”

Organisatie en Administratie

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid en de communicatie voldoen aan de wensen, evenals de toezending van informatie en de facturering: “Het mailcontact is goed”, “Je krijgt netjes antwoord op je vragen”, “Alles was duidelijk. Je wist precies wat er ging gebeuren” en “Alles is goed geregeld. De deelnemers krijgen netjes het programma, het certificaat en het evaluatieformulier. Over de facturering heb ik geen klachten gekregen.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “De certificaten zijn nog steeds niet gekomen.” De toegekende ‘twee’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze hebben het materiaal naar de cursuslocatie gestuurd in plaats van naar ons. Daardoor is het zoek geraakt en hebben we het in de cursus niet kunnen gebruiken. Ook waren de certificaten niet goed op naam.”

Relatiebeheer

Slechts twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer een score toe. Eén van hen geeft een score ‘tevreden’ en de ander toont zich neutraal. De tevreden gestemde zegt: “De persoon die het netwerk onderhoudt is heel proactief. We hebben een goed gesprek gehad over het opleidingsaanbod.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er komt af en toe een nieuwsbrief binnen bij het management, maar ik zou ook weleens persoonlijk benaderd willen worden met passend opleidingsaanbod.” Tachtig procent van de referenten onthoudt zich van het geven van een score, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die hun mening uitspreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zeggen onder meer: “De prijzen zijn schappelijk”, “Je betaalt veel minder dan bij commerciële partijen”, “Het is wel duur, maar het is het waard. De scholing is kwalitatief veel beter dan die van de concurrentie” en “Als ik zie wat het kost en wat we ervoor gekregen hebben, dan is het zeker goed.” Vijf van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief over de maatwerkopleidingen van Euroforum. Zij spreken zich lovend uit over het maatwerk: “Euroforum luistert goed naar wat je zegt. Onze doelgroep varieerde nogal in niveau. Daar is heel goed op ingespeeld, zodat iedereen iets heeft kunnen leren” en “Ze zetten een programma in elkaar wat bij je past.” Ook prijzen ze Euroforum om de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen: “Er is heel goed aangegeven op welke punten je als gemeenten kunt samenwerken”, “Het bewustwordingsproces is goed op gang gebracht”, “Zowel de herhaling als de nieuwe onderwerpen rond wetwijzigingen en mogelijkheden zijn erg nuttig”, “Het was duidelijk, helder en precies wat ik ervan verwacht had” en “Het was een bruikbare, praktijkgerichte cursus.” De uitwisseling met andere cursisten heeft naar de mening van de referenten een belangrijke bijdrage geleverd aan het resultaat: “Erg prettig dat je met collega’s van andere gemeenten en instanties kennis uit kunt wisselen” en “Je kunt heel veel van elkaar leren en de docent speelde daar goed op in. Ik had echt het gevoel dat hij en de gastdocent ons het best mogelijke wilden geven.” Eén referent brengt desgevraagd nog wel een niet eerder genoemd verbeterpunt naar voren: “De gastdocent had het iets compacter kunnen houden, en iets meer gericht op mensen zonder juridische achtergrond.” Alle referenten tonen zich desgevraagd genegen om de maatwerkopleidingen van Euroforum aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie			10%	50%	40%
Natraject		10%		90%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer②				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- 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.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Euroforum zijn op uiteenlopende manieren met het instituut in aanraking gekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik kwam Euroforum tegen op Internet toen ik op zoek was naar een training over betalingsverkeer", "Mijn werkgever beval hen aan" en "Een collega had een opleidingsfolder van Euroforum ontvangen. Wat daar in stond, sprak mij aan." Een referent voegt nog toe: Wij gaan ieder jaar naar een congres van Euroforum over de toekomst van het betalingsverkeer. Zij boden nu deze driedaagse cursus aan." Over de uiteindelijke keuze voor een opleiding van Euroforum vertelt men onder meer: "Ik kwam hier uit omdat het niveau goed aansloot", "De inhoud sprak mij aan. Het paste het best bij mijn wensen", "Ik was bezig om een zonnepark te ontwikkelen. De opleiding sloot goed aan bij mijn werkzaamheden" en "Ze hadden precies wat ik zocht. Andere aanbieders hadden dat niet." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt vlot en zonder problemen. Hetzelfde geldt voor de toezending van informatie, materiaal en inlogcodes: "De aanmelding ging vlot", "De informatie over waar je moet zijn en hoe is heel compleet" en "We kregen vooraf al het materiaal en wat opdrachten die we moesten maken. Het inloggen gaf geen problemen." Een referent merkt nog op: "Ik kwam op het allerlaatste nippertje maar ik kon er nog bij!" Een ander plaatst nog een kanttekening: "Het was niet helemaal duidelijk hoeveel dagen we online les zouden krijgen en hoeveel dagen live."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website wordt gepresenteerd, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een helder en correct beeld van de opleidingen. Enkele referenten: “De inhoud stond duidelijk omschreven”, “Het programma geeft een goede indruk van wat er behandeld wordt in de cursus. De onderwerpen worden er precies in beschreven”, “Alles wordt er uitgebreid en meer dan puntsgewijs in behandeld. Je krijgt een prima overzicht” en “Je wist exact wat je kon verwachten.” Een referent voegt nog toe: “Het programma moet wel goed zijn geweest, want het was aanleiding tot mijn beslissing om de cursus te gaan doen.” De prijsopgave is duidelijk en correct.

Uitvoering

De uitvoering stemt acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; de twee overgebleven referenten kennen ieder een score ‘drie’ toe. Het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen zijn naar wens: “Het was heel interactief. Er was genoeg gelegenheid om vragen te stellen”, “Het was goed sparren met andere controllers en interessant om te horen hoe zij er tegenaan kijken”, “Er was voldoende ruimte tussendoor om de verdieping in te gaan”, “Het was leuk en interessant” en “Je kon casussen inbrengen en kreeg goed antwoord op je vragen.” Hetzelfde geldt voor de diepgang: “Er was voldoende ruimte tussendoor om de diepte in te gaan.” Ook de groepsgrootte en -samenstelling voldoen grotendeels aan de verwachtingen: “We hadden het geluk dat we een kleine groep hadden. We kregen veel aandacht en konden genoeg dingen uit onze praktijk inbrengen”, “De groepsgrootte was precies goed voor de rollenspellen. Die waren heel to the point. Ze gingen bijvoorbeeld over het aangeven van grenzen” en “We hadden een leuke actieve groep. Je kwam vaak aan de beurt bij de rollenspellen. Dat leverde veel bruikbare inzichten op.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: “Een paar referenten konden het niveau niet aan en vroegen erg veel aandacht” en “Bij de online onderdelen had je minder contact met je medecursisten. Het blijft lastig als je iemand niet kunt aankijken.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het had iets boeiender en interactiever gemogen” en “Ik miste de diepgang.”

Opleiders

Negentig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de opleiders; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Men prijst de docenten om hun vakkennis. Men is over het geheel genomen ook goed te spreken over hun didactische en persoonlijke vaardigheden. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De docenten hadden een goede kennis van de theorie maar konden ook vanuit de praktijk veel ervaringen delen”, “Ze waren deskundig en brachten het goed over” en “Ze wisten waarover ze het hadden. Ze waren ook didactisch goed.” Iemand voegt nog toe: “De docent probeerde echt de mensen een stap verder te helpen.” In sommige gevallen is er sprake van twee docenten en/of gastdocenten. Enkele referenten: “De vaste docenten werden afgewisseld met gastdocenten. Het was prima verdeeld. Heel interessant dat het vanuit verschillende hoeken kwam” en “Elke docent had zijn specialisatie. Ze vulden elkaar goed aan.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kritische noot: “Eén van de docenten was didactisch wat minder goed”, “Er was een docent met een Spaans accent bij. Die was online minder goed te verstaan” en “De docent had moeite met het delen van zijn scherm. Hij kon niet de dingen laten zien die hij anders op het bord zou schrijven.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “De vaste docent had van mij wel iets interactiever en uitdagender gemogen. Hij heeft de lesstof netjes behandeld, maar de gastsprekers straalden meer enthousiasme en inspiratie uit.”

Trainingsmateriaal

Op twee neutraal gestemden na, zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat uit boeken, werkboeken, syllabi en losbladig materiaal. Daarnaast is er sprake van online lesstof. Bij de (zeer) tevreden gestemden voldoet het materiaal ruimschoots aan de verwachtingen over inhoud en presentatie. Enkelen zeggen ieder: “We kregen bij elke spreker een syllabus en de presentatie. Ook hebben we een naslagwerk ontvangen”, “De boeken en syllabi zijn verzorgd en goed van inhoud”, “De lesstof is voldoende. De docent heeft een soort werkboek gemaakt, een beetje schools maar het zorgt wel dat je goed voorbereid bent” en “De onlineomgeving is netjes. Het lesmateriaal was nuttig.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt toegelicht: “De slides waren van jaren geleden. Het waren er bovendien veel te veel. De docent racete door de presentatie, waardoor je het idee had dat sommige onderwerpen niet echt behandeld werden” en “Het boekje kreeg ik pas na de vierde lesdag. Ook had ik graag meer oefenvoorbeelden gehad.”

Accommodatie

Afgezien van één toegekende 'drie', worden er voor de accommodatie uitsluitend 'vieren' en 'vijven' gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het was in Driebergen, in een prettige omgeving vlak naast het station", "Het was een nette accommodatie, goed bereikbaar en met een prima catering", "De koffieruimten waren prettig. Er was plenty parkeergelegenheid" en "Er was genoeg licht, ruimte, koffie en thee. Het was luxe, maar niet over de top. Er waren genoeg plekken om je even rustig terug te trekken." De neutraal gestemde motiveert zijn score als volgt: "Met de ramen open had je wel veel last van de langsrijdende treinen."

Natraject

Over het natraject zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'twee' toegekend. In de regel ontvangen de cursisten een certificaat van deelname. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Enkele referenten bevestigen desgevraagd dat er gelegenheid wordt geboden om de docenten na afloop van de opleiding nog te benaderen met vragen. In sommige gevallen is er sprake van een terugkommoment. De toegekende 'twee' wordt als volgt toegelicht: "Er zou nog een bijeenkomst komen, maar daar heb ik niets meer van gehoord. Als ze het nu nog gaan organiseren, vind ik dat wel heel laat." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zeg met onder meer: "Ik heb alles kunnen vragen en geleerd wat ik wilde leren", "Ik heb veel nuttige informatie gekregen over innovaties op het gebied van betalingsverkeer. Die kan ik doorgeven aan mijn werkgever", "Het was een goede aanvulling op mijn kennis. Niet alles was van toegevoegde waarde, maar ik ben het beter gaan begrijpen" en "Ik heb inzichten opgepikt op het gebied van strategie die ik goed kan toepassen, bijvoorbeeld over kritisch zijn op collega's en toch samenwerken."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van Euroforum roept bij negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op; er wordt één score 'drie' toegekend. Men is goed te spreken over de communicatie en de klantvriendelijkheid. De facturering verloopt naar verwachting. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Enkele reacties: "Het is goed geregeld allemaal. Er wordt adequaat gereageerd op vragen", "Je krijg snel antwoord op je mails" en "We hebben geen problemen. Alles verloopt vlekkeloos. Je meldt je aan en krijgt meteen een bevestiging. Een tijdje later komt er een uitnodiging. Bij binnenkomst is er een korte ontvangst door een medewerker. De facturering verloopt prima." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik heb geen reactie gekregen op mijn verzoek om informatie over subsidie."

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Euroforum onderhoudt het contact voornamelijk middels nieuwsbrieven. Enkele referenten geven ieder aan: "Wij krijgen regelmatig een nieuwsbrief", "Ik krijg af en toe een mailing" en "Wij ontvangen soms communicatie over evenementen." Iemand voegt nog toe: "Ik kreeg nog een bericht in de trend van: 'Je hebt nu dit gedaan, wat zou je denken van dat als vervolg?' Dat stel ik erg op prijs." Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Twintig procent is niet geheel tevreden en één referent toont zich ronduit ontevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De prijs staat goed in verhouding tot de kwaliteit", "Wij waren heel tevreden over het gebodene. De prijs past daar prima bij" en "We hebben Euroforum vergeleken met anderen opleidingsaanbieders en daar kwamen zij gunstig uit naar voren." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Als de docent wat beter was geweest had ik de prijs wel ok gevonden, maar nu vond ik het niet in evenwicht" en "Ik heb betere opleidingen gehad die goedkoper waren." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik vond de kwaliteit niet zo goed. Ik heb de diepgang gemist. Daarmee is de prijs-kwaliteitverhouding ook niet naar mijn zin."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Euroforum tonen negen van de tien referenten zich (zeer) tevreden; er wordt één score 'drie' toegekend, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van Euroforum, prijst men het instituut vooral om de kwaliteit van de docenten, en met name de gastdocenten: "De docenten hadden veel kennis van de theorie", "Ze konden het prima uitleggen", "Het was leuk om van gastdocenten van diverse bedrijven te horen hoe ze dingen hebben geïmplementeerd" en "De praktijkervaring van de gastdocenten was van veel toegevoegde waarde." Ook de inhoud van de opleidingen spreekt om diverse redenen aan: "De verscheidenheid aan sprekers en onderwerpen was groot", "De opleiding was kort en bondig. Hij zat goed in elkaar", "Het was heel erg op de praktijk gericht" en "Er werd goed gekeken naar wat ieders leerbehoeften waren en daar werd de lesstof zoveel mogelijk op aangepast." Ook de interactie met medecursisten is stemt tevreden: "Het was interessant om met veel verschillende partijen te zitten die allemaal iets te maken hebben met betalingsverkeer" en "Je krijgt energie van het bezig zijn met je vakgebied, samen met mensen die allemaal hetzelfde doel hebben." Naast deze lovende woorden is er ook een tweetal verbeterpunten: "Ik had liever gehad dat de hele training fysiek was geweest" en "Drie dagen was best kort voor die grote hoeveelheid informatie. De training had wat mij betreft wel wat langer mogen duren." Met uitzondering van de neutraal gestemde, bevestigen allen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Euroforum 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 Euroforum op 06-09-2023.

Algemeen

Euroforum helpt professionals bij het vergroten van hun kennis met meer dan 200 congressen, opleidingen en trainingen. Dit is een zeer ruim aanbod waarbij de inhoud actueel, neutraal en kwalitatief hoogwaardig is. Hiervoor wordt samengewerkt met autoriteiten en deskundigen. Daarmee helpt Euroforum de professional niet alleen om kennis te verkrijgen maar ook om kennis te delen. Bovendien wordt men in staat gesteld om nieuwe relaties te ontmoeten en daarmee het eigen netwerk verder uit te breiden. Euroforum 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. Alle nieuwe ontwikkelingen in zakelijk Nederland geven aanleiding tot het organiseren van actualiteitencongressen en studiedagen en opleidingen. Euroforum heeft zowel een open aanbod als ook een incompany-tak waarbij cursussen op maat worden ontwikkeld. Het gesprek vond plaats in Eindhoven met mevrouw Rooijackers

Kwaliteit

Euroforum 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 onderwijsinstellingen. Euroforum zoekt altijd naar een juiste match tussen docent en opdrachtgever dan wel deelnemer zodat er optimaal resultaat kan worden behaald. Selectie van docenten vindt plaats op basis van expertise en ervaring maar eveneens op een bewezen track-record. Euroforum ontwikkelt en onderhoudt haar eigen opleidingen. Binnen elk vakgebied zijn producers verantwoordelijk voor de kwaliteit en ontwikkeling van opleidingen. Vernieuwing van het opleidingscurriculum op basis van (onder meer) evaluaties is een continu proces. Euroforum beschikt 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 wordt er gebruik gemaakt van de input van deelnemers en docenten voor het bepalen van nieuwe cursusonderwerpen. Evaluaties vormen tevens een belangrijk instrument om de kwaliteit te waarborgen.

Continuïteit

Euroforum 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 Euroforum gezien en maakt dat deelnemers hun weg naar Euroforum 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 Euroforum voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Euroforum 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 uitgekende 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 Euroforum. 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, 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