

Klanttevredenheidsonderzoek

SOMA Bedrijfsopleidingen

01-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SOMA Bedrijfsopleidingen 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..... | 6 |
| BEZOEKVERSLAG | 9 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 11 |

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

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

② Zes referenten maken geen gebruik van de accommodatie.

③ Eén referent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel van de referenten werken al jarenlang samen met SOMA Bedrijfsopleidingen (hierna te noemen SOMA). Anderen zijn via internet of op advies van anderen bij het instituut terechtgekomen. Acht van de tien geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Enkele reacties: "Ik werk al jaren met SOMA en kies bewust voor deze opleiding. Mijn medewerkers worden een aantal weken geschoold. De trainingen zijn zo ingericht dat ze de informatie goed op kunnen nemen en kunnen toepassen. Zij hebben daar hun leven lang profijt van", "Ik heb SOMA via internet gevonden en het bedrijf ligt in de buurt van ons bedrijf.", "Wij zijn op aanbeveling van onze vorige examiner, die met pensioen ging, overstapt naar SOMA. In het voortraject hebben wij kennis gemaakt met hun bedrijf en het soort opleidingen dat zij kunnen aanbieden. Vervolgens is er een voorstel op maat gemaakt en een offerte uitgegeven" en "Wij werken al langer samen met hun, maar doen ook wel eens zaken met andere organisaties. De flexibiliteit van SOMA is een reden waarom wij steeds weer voor hun kiezen."

Twee respondenten gaven aan nog tevreden of ontevreden te zijn. De reden hiervoor is dat gedurende de jarenlange samenwerking niet alle afspraken zijn vastgelegd, hetgeen wat onduidelijkheid geeft van tijd tot tijd. Een andere respondent gaf aan dat de afstandelijke zakelijke benadering van het management tijdens hun bezoek hem had verbaasd. “Er werd weinig interesse in mijn bedrijf getoond.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle respondenten beoordeeld als goed tot zeer goed. De volgende reacties weerspiegelen dit beeld: “Het opleidingsprogramma is aangepast aan onze wensen. De trainer is vooraf langsgekomen om te kijken met welk materieel wij werken en hoe alles in zijn werk gaat. Aan de hand daarvan heeft hij het opleidingsprogramma samengesteld.”, “Door onze jarenlange samenwerking ben ik bekend met het programma en zij met mijn wensen. Inmiddels hebben zij bijvoorbeeld ook bepaalde verouderde machines vervangen, zodat het in de praktijk nog beter aansluit.”, “Ik heb zelf geen ervaring over het organiseren van deze training, maar zij hebben het opleidingsprogramma heel duidelijk uitgelegd en goede afspraken gemaakt, waarvoor ik hun dankbaar ben. Hun offerte was ook heel redelijk.”

Uitvoering

Alle geïnterviewden zijn goed tot zeer goed te spreken over de uitvoering van de trainingen met een enkele kritische kanttekening. Enkele reacties: “Vanuit de groep krijg ik alleen maar positieve geluiden over deze training. De theoretisch stof is best veel voor deze praktijkgerichte groep, maar ook hierover geen negatief woord gehoord”, “Het examen voldoet geheel aan onze verwachtingen en door middel van continue evaluaties in het doorlopende trainingsprogramma worden onze interne trainingen en examens aangepast indien gewenst”, “Het opleidingsprogramma is heel goed. De jongens komen vol met verhalen terug na hun opleiding en je merkt dat ze veel mondiger zijn geworden en ook veel praten en discussiëren over wat ze geleerd hebben.” en “Wij houden intern altijd evaluaties en die zijn altijd positief”. Een kritische kanttekening had te maken met het onvoldoende afstemmen van de op maat gemaakte rapportage, die wat onjuistheden bleek te bevatten. Als dit vooraf was overlegd dan had dit gecorrigeerd kunnen worden.

Opleiders

De trainers worden door de respondenten als goed tot zeer goed beoordeeld. De volgende reacties geven dit beeld weer: “Het is belangrijk dat trainer de stof luchtig kan brengen met hier en daar een grap en vooral ook vakkennis heeft. De trainers van SOMA beheersen dit beiden”, “De trainers zijn praktijkmensen en dat is een belangrijke voorwaarde voor een goede trainer. Zij weten wat er speelt en hebben een goede aansluiting met de groep”, “De trainers zijn allereerst mensen uit de praktijk waardoor zij precies weten wat werkt. De trainer laat ze in verschillende functies oefenen zodat je het van verschillende kanten leert bekijken en begrijpt wie waarvoor verantwoordelijk is”, “De trainer staat voor een gemêleerd gezelschap en heeft overzicht op de groep”, “De vakkennis van onze contactpersoon is echt enorm en dat heeft een enorme meerwaarde voor ons bedrijf” en “In de loop der jaren hebben wij verschillende trainers gehad en zij zijn altijd goed.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat uit onder andere mappen, presentaties en online materiaal. Alle referenten beoordelen het als goed tot zeer goed, zoals blijkt uit de volgende reacties: “Het trainingsmateriaal ziet er verzorgd uit. De machines die in het praktijk gedeelte worden gebruikt zijn vergelijkbaar waarmee zij op het werk te maken krijgen”, “Het trainingsmateriaal was in orde en wij hebben zelf de materialen geleverd. De hand-outs kunnen ze achteraf gebruiken. In de training hebben ze geleerd waar zij dit zelf in de praktijk kunnen opzoeken.”

Accommodatie

Zes van de tien geïnterviewden geven aan dat zij uitsluitend in company trainingen houden en de accommodatie niet kunnen beoordelen. Vier respondenten waarderen de accommodatie met zeer goed en geven aan dat alles goed verzorgd en bereikbaar is.

Natraject

Het natraject wordt door acht van de tien referenten gewaardeerd als zeer goed. Alle deelnemers ontvangen een certificaat en er is een eindevaluatie met de deelnemers gehouden. Enkele reacties: "Aan het eind van de training krijgt iedereen een certificaat. In de praktijk merken wij dat de deelnemers veel kennis hebben gekregen en ook vol met verhalen terugkomen van de opleiding. Onderling wordt er veel meer gediscussieerd over de opgedane kennis", "Het resultaat in de praktijk is dat zij het geleerde beter toepassen en kritisch zijn. Ik, als leidinggevende, werd bijvoorbeeld laatst op een situatie gewezen die ik door een blinde vlek over het hoofd had gezien. Ook neem ik waar dat zij hun materiaal beter op orde houden" en "Er volgt altijd een eindevaluatie en een certificaat. Veiligheid is belangrijk binnen ons bedrijf en wij merken dat de deelnemers veel opsteken tijdens de cursus en daarna ook toepassen op de werkvloer, zoals het gebruik van veiligheidssladders. Bovendien zijn de herhaal trainingen ook goed om de kennis weer wat op te frissen" Twee referenten geven een neutrale score. Het ontbreken van een eindevaluatie met het management was voor één respondent de reden. Hij gaf aan: "Zelf heb ik geen behoefte aan een evaluatie, maar vanuit SOMA gezien is het verstandig om dit wel te doen." De andere referent gaf de volgende onderbouwing: "Soms is er wat onduidelijkheid over welke certificaten bij welke training verstrekt worden en tekstueel zijn sommige certificaten verouderd en moeten geactualiseerd worden."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie beoordelen negen van de tien referenten als goed tot voornamelijk zeer goed. Ter illustratie: "Wij zijn heel tevreden en zij doen ook nooit moeilijk als wij trainingen willen verschuiven", "Het is goed geregeld binnen SOMA", "Tijdens Corona hebben zij veel moeite gedaan om op locatie bij elkaar te komen" en "SOMA is telefonisch goed bereikbaar en bellen snel terug als zij er even niet zijn." Eén referent mist soms wat flexibiliteit en het oplossingsgericht meedenken: "Ik moet het soms escaleren om het voor elkaar te krijgen."

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer is goed tot voornamelijk zeer goed beoordeeld door acht van de tien referenten. Enkele reacties: "Ik word regelmatig gebeld met de vraag of wij nog iets nodig hebben", "Ik heb eenmalig een training georganiseerd en daarna geen contact meer met hen gehad en ook niet gemist. Zij mogen natuurlijk wel contact opnemen", "Ik heb regelmatig contact met één persoon binnen SOMA en dat verloopt altijd goed." En "Het contract is op directieniveau afgesloten en er is nu heel regelmatig goed contact met onze contactpersoon en de trainers." Eén referent heeft een neutrale score gegeven omdat het contact te zeer op acquisitie gericht is en het meedenken met zijn organisatie beperkt is. Eén van de geïnterviewden heeft geen zicht op het relatiebeheer en heeft geen oordeel gegeven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien geïnterviewden waarderen de prijs-kwaliteitverhouding als goed tot zeer goed. Zij geven allen aan dat de kwaliteit goed is en de prijzen marktconform. Enkele citaten: "Het is een dure en goede opleiding en dit betaalt zich terug in de loop der tijd aan de werkgever en de werknemer, die heeft er lang profijt van", "De prijzen van SOMA zijn marktconform en verschillen onderling niet veel. Twee referenten gaven een neutrale score. Eén referent geeft aan "Ik mis de mogelijkheid tot onderhandelen bij grote aantallen deelnemers." En de andere referent geeft aan dat de prijzen hoog zijn en sommige tarieven niet in verhouding tot het uitgevoerde werk staan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot vooral zeer tevreden over de uitvoering van incompany-trainingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut. De uitgebreide vakkennis en goede trainers worden door alle geïnterviewden genoemd als pluspunt van SOMA. Enkele reacties weerspiegelen de goede score: Het is een uitstekende vakgerichte opleiding, die werkt met het juiste materieel en trainers", "Wij zijn heel tevreden over de samenwerking en hoe zij met ons meedenken. De certificaten zijn goed verzorgd en organisatorisch is het prima geregeld." en "Ik ben gewoon erg tevreden en zou zo weer zaken met hun doen." Eén referent gaf een neutrale score vooral vanwege de mate van flexibiliteit en het meedenken in oplossingen, zoals al eerder is beschreven.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 62% | 38% |
| Opleidingsprogramma② | | | | 62% | 25% |
| Uitvoering③ | | | | 50% | 38% |
| Opleiders④ | | | | 38% | 13% |
| Trainingsmateriaal⑤ | | | | 38% | 13% |
| Accommodatie⑥ | | | | 38% | 38% |
| Natraject⑦ | | | 13% | 75% | |
| Organisatie en Administratie | | | | 75% | 25% |
| Relatiebeheer | | | 13% | 50% | 38% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | 13% | 75% | 13% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 62% | 38% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij één referent niet bekend.
 ③ Bij één referent niet bekend.
 ④ Bij vier referenten niet bekend.
 ⑤ Bij vier referenten niet bekend.
 ⑥ Bij twee referenten niet bekend.
 ⑦ Bij één referent is het natraject nog niet afgerond

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten geven aan dat zij al heel lang de trainingen van SOMA Bedrijfsopleidingen afnemen. Bij de keuze voor een instituut speelt deze goede lange samenwerking dan ook een grote rol. Enkele citaten: "Wij doen al van oudsher zaken met SOMA. Jaarlijks heb ik contact met hen om opnieuw de trainingen in te plannen" en "Wij doen al jaren zaken met SOMA en het goede contact verloopt meestal digitaal of telefonisch." Eén geïnterviewde ontving toevallig net een mailing van SOMA toen zij op zoek waren naar zo'n soort opleiding. "Er waren nog een aantal plaatsen vrij. Onze medewerkers konden na een aantal telefoontjes en e-mails aan de opleiding beginnen". Ook via internet heeft één referent SOMA gevonden en gemakkelijk online al meerdere trainingen geboekt.

Opleidingsprogramma

Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma van SOMA. Het aanbod en de inhoud van de trainingen zijn goed afgestemd op de huidige wetgeving en over het algemeen ook aan de wensen van de afnemers. Eén paar reacties weerspiegelen deze positieve score: "Het opleidingsprogramma voldoet aan al onze wensen. De opleiding is zelfs wat uitgebreider dan wij qua kennis in de praktijk nodig hebben" en "Wij hebben vooraf goed doorgesproken welke specifieke wensen onze deelnemers hadden en daar hebben zij rekening mee gehouden tijdens de training." Het opleidingsprogramma en de bijbehorende tarieven zijn terug te vinden op de website en daarnaast ontvangen de deelnemers vooraf uitgebreide informatie per mail over de training. Eén referent geeft geen score aan het opleidingsprogramma omdat haar voorganger hierbij betrokken was en zij hier verder niet van op de hoogte is.

Uitvoering

De uitvoering wordt door bijna alle referenten als positief beoordeeld en de training voldeed aan de verwachtingen van de deelnemers. Eén geïnterviewde heeft de uitvoering niet beoordeeld omdat hierover intern geen evaluatie is geweest met haar. De overige reacties van de referenten onderschrijven het goede beeld: "Wij merken dat medewerkers die een training hebben gevolgd er actiever mee bezig zijn en toepassen in het dagelijks werk", "Als men zo'n training achter de rug heeft dan wordt er altijd nog over nagepraat en gediscussieerd op het werk in de dagen tot weken erna" en "De deelnemers geven aan dat de training goed is verlopen." In een tweetal gevallen geeft de opdrachtgever aan dat de tussentijdse evaluatie naar de opdrachtgever wel verbeterd kan worden: "Wij hebben eens in de 3 maanden contact met de stagebegeleider over hoe het gaat met onze medewerker. Ik denk dat een hogere frequentie beter zou zijn, zodat wij als bedrijf ook beter weten waar wij nog extra aandacht aan moeten geven in het dagelijks werk bij de medewerker" en "Ik ben tevreden over de training, maar ik zou wel graag vaker tussentijds een terugkoppeling over de medewerker willen ontvangen als leidinggevende."

Opleiders

Een viertal respondenten hebben geen score toegekend aan de opleiders omdat zij zelf niet hebben deelgenomen aan de training en inhoudelijk onvoldoende op de hoogte zijn wat de mening is van de deelnemers over de trainers. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de docenten. Hun praktijkervaring en vakkennis worden benoemd als reden voor deze goede score. De volgende citaten zijn een illustratie: "Ik krijg nooit klachten van de deelnemers en de trainers weten op een praktische manier hun kennis over te dragen op een manier dat past bij de groep", "De trainers zijn altijd goed en geven praktijkgericht les. De training is afgestemd op mensen die graag in de praktijk bezig zijn. Het goed overdragen van hun vakkennis zorgt ervoor dat onze kennis weer wordt opgefrist" en "De gemiddelde trainer is goed bij SOMA. De één kan wat enthousiaster vertellen en de ander is wat theoretischer, waardoor de aandacht van de groep kan verzwakken. Het belangrijkste vind ik dat er een goede klik is."

Trainingsmateriaal

Een viertal referenten is niet op de hoogte hoe het trainingsmateriaal eruitziet of heeft dit niet besproken met de deelnemers aan de training. Zij onthouden zich van een score ten aanzien van het trainingsmateriaal. De overige geïnterviewden geven aan dat zij positief zijn over het gebruikte lesmateriaal. Zij spreken over cursusmappen, boeken en digitaal lesmateriaal.

Accommodatie

Alle geïnterviewden op twee na, die geen mening hadden hierover, geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de locatie. De bereikbaarheid van de locatie is goed evenals de parkeergelegenheid. Ook de lesruimtes, apparatuur en catering zijn netjes verzorgd en van goede kwaliteit. Eén van de deelnemers aan de training had nog een kritische noot over overnachting op de locatie: "De accommodatie was wel heel sober ingericht en was niet helemaal wat ik normaal gewend was."

Natraject

Eén referent heeft de opleiding nog niet afgerond en geeft nog geen score over het natraject. De overige geïnterviewden zijn op één na, die een neutrale score gaf, tevreden over het natraject. De trainingen worden afgesloten met een diploma, certificaat of bewijs van deelname. Examens maken soms onderdeel uit van een opleiding. Na afloop van de training krijgen de cursisten het verzoek om via een evaluatieformulier hun mening te geven over de kwaliteit van de training en docent. Een drietal referenten plaatste nog kritische noten: “Wij missen wel de terugkoppeling naar de opdrachtgever in het natraject over hoe de training is verlopen voor de deelnemers en ook communicatie over wanneer uiterlijk de verplichte herscholing moet plaatsvinden” en “Eén deelnemer moest echt lang wachten op zijn diploma.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is door alle geïnterviewden beoordeeld als goed tot zeer goed. Enkele reacties: “Het is een professionele organisatie en zij stellen zich heel flexibel op bij de planning van de trainingen”, “Zij zijn goed bereikbaar, komen afspraken goed na en communiceren altijd duidelijk”, “De korte communicatielijnen en het flexibel oplossingsgericht meedenken, vind ik goed geregeld binnen SOMA.” Eén referent geeft ondanks de goede score wel aan dat zij merkt dat SOMA het druk heeft en zegt: “Ik moet er soms wel vaak achteraan bellen of het geregeld is. Aan de andere kant ben ik ook gewend dat dit een onderdeel is van mijn werk.”

Relatiebeheer

Relatiebeheer wordt vrijwel door alle respondenten als positief beoordeeld op één neutrale score na. Een deel van de respondenten geven aan dat het relatiebeheer voornamelijk bestaat uit nieuwsbrieven die per mail worden ontvangen. Bij het inplannen van of tijdens de trainingen is er wat meer overleg met vaak één vast contactpersoon. Andere geïnterviewden geven aan dat zij één tot twee keer per jaar telefonisch contact hebben of bezoek krijgen. Enkele opmerkingen hierover zijn: “Ik ontvang regelmatig een mailing en een andere afdeling voert het relatiebeheer namens ons bedrijf. Ik heb goed contact met mijn contactpersoon binnen SOMA voor het boeken van de trainingen”, “Wij ontvangen een mailing eens in de zoveel maanden”, “Wij hebben meestal in de winter meer contact, maar SOMA zou wel iets meer aandacht aan ons bedrijf kunnen besteden”, “Ik heb alleen contact om afspraken in te plannen. Als SOMA een actiever relatiebeheer zou toepassen in combinatie met kortingen dan zouden wij mogelijk meer trainingen afnemen” en “Wij hebben vaker contact, maar wat mij betreft zou één keer per jaar voldoende zijn.”

Wellicht is het raadzaam om regelmatig onderling af te stemmen wat de wensen ten aanzien van relatiebeheer zijn, want deze wensen zijn niet voor ieder bedrijf hetzelfde zoals uit het bovenstaande blijkt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding met uitzondering van één neutrale score. De meeste geïnterviewden, waarvan er al velen jarenlang trainingen afnemen, bekijken jaarlijks of de prijzen marktconform zijn in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Deze wordt als goed ervaren. Enkele citaten ter illustratie: “De prijzen zijn vergelijkbaar met andere aanbieders in de markt en de kwaliteit is altijd goed” en “Het is wel een prijzige opleiding, maar nu eenmaal nodig in ons vakgebied. Onderling verschillen de prijzen niet veel tussen de aanbieders. De kwaliteit ervaren wij al jaren als goed.” Eén referent denkt daar anders over: “SOMA opleidingen zijn vrij duur als je het vergelijkt met de marktprijzen. Daarnaast zijn de prijsverschillen tussen een incompany training of een standaard training op locatie bij SOMA te klein naar mijn mening.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen is men positief over de trainingen en de samenwerking met SOMA. Alle geïnterviewden benoemen hun deskundigheid, de kwaliteit van de trainers en de professionele organisatie en administratie. Illustratief zijn de volgende citaten: “Zij zijn heel deskundig en werken heel secuur. Wel is het voor ons soms jammer dat hun trainingen zo snel vol zitten”, “Zij stellen zich heel flexibel op bij de planning en de locatie is heel goed bereikbaar”, “SOMA heeft een groot aanbod aan trainingen en zijn betrokken en bedreven op hun vakgebied” en “De korte en flexibele communicatielijnen heb ik als zeer positief ervaren. De evaluatie zou misschien nog frequenter kunnen, zodat wij als bedrijf ook beter weten waarmee wij de medewerkers nog kunnen ondersteunen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met SOMA Bedrijfsopleidingen op 01-09-2023.

Algemeen

SOMA Bedrijfsopleidingen is dé opleider voor de infrasector en het verticaal transport. Het instituut verzorgt een breed scala aan opleidingen, kortdurende cursussen en trainingen voor volwassenen met al enige ervaring in de infra sector, op het vlak van grondverzet en wegenbouw. In de loop der jaren heeft SOMA Bedrijfsopleidingen zich op een breder terrein gericht en hiermee een stabiele en minder conjunctuurgevoelige organisatie gerealiseerd. Zo is men ook actief binnen de sectoren offshore en maritiem. Het ontzorgen van werkgevers en werknemers op het gebied van scholing- en ontwikkelingsvragen staat centraal. Met ruim 60 jaar ervaring is het bedrijf in staat elke opleidingswens te vertalen in een op maat gesneden opleidingstraject. De opleidingstrajecten bestaan uit hoogwaardige technische opleidingen en cursussen, gericht op boven- en ondergrondse infrastructuur, evenals kabel-, leiding- en milieutechniek. Het portfolio omvat ongeveer 200 open opleidingen, die ook in maatwerkformaat aangepast aan wensen en behoeften van de opdrachtgever, verzorgd kunnen worden. Klanten van SOMA Bedrijfsopleidingen zijn infrabedrijven, verticaaltransportbedrijven en maritieme bedrijven die on- en offshore werken. Daarnaast verzorgt het opleidingsinstituut cursussen voor klanten die werkzaam zijn in het wegtransport en de industrie, met een link naar de infra- of hijswerkzaamheden. Kenmerkend voor het instituut is dat opleidingen indien gewenst op zeer korte termijn verzorgd kunnen worden. Bijvoorbeeld wanneer er in de infra-sector sprake is van 'onwerkbaar weer'. De kleine deelnemersgroepen en het intensieve contact met de deelnemers zijn onderscheidende kenmerken van SOMA Bedrijfsopleidingen.

Kwaliteit

SOMA Bedrijfsopleidingen kan gezien worden als een innovatieve opleider die de wens van de klant als uitgangspunt neemt voor een opleidingstraject. Opleiden is in de ogen van het opleidingsinstituut meer dan het bijbrengen van kennis en vaardigheden. Opleidingen zijn bij SOMA Bedrijfsopleidingen dan ook vooral gericht op gedragsverandering, bijvoorbeeld door het vergroten van het veiligheidsbewustzijn. Het assortiment van SOMA Bedrijfsopleidingen is uniek. Nergens in de wereld is een opleider te vinden met een dergelijk breed en specialistisch aanbod. SOMA Bedrijfsopleidingen is onderscheidend ten opzichte van andere opleiders omdat zij gericht is op kleine doelgroepen en nichemarkten die voor de andere opleiders commercieel niet aantrekkelijk zijn. De vaste adviseurs van SOMA Bedrijfsopleidingen hebben veel ervaring in de infra-wereld; het team is samengesteld op basis van kennis van de sector en van onderwijs. Daarnaast beschikt het instituut over een grote groep van ongeveer 160 freelance docenten met jarenlange ervaring in de verschillende sectoren waarin het instituut actief is. Het bijwonen van congressen en seminars en het lezen van vakliteratuur draagt bij aan de ontwikkeling van de kennis en kunde van de adviseurs; dat geldt ook voor de jaarlijkse gastdocentendag, met workshops aan de hand van thema's. De adviesvaardigheden van de adviseurs worden onderhouden door middel van trainingen. Nauwe contacten met importeurs en leveranciers borgen de aansluiting bij de nieuwe ontwikkelingen.

Continuïteit

Een deel van de opleidingen is erkend door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en is aangesloten bij de NRTO. Daarnaast verzorgt SOMA alle opleidingen voor mensen die actief aangesloten zijn bij de energietransitie. Het feit dat SOMA Bedrijfsopleidingen de enige aanbieder is van bijvoorbeeld opleidingen voor het bedienen van funderingsmachines is een duidelijk USP van het instituut. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

'Een leven lang leren' maakt SOMA waar. Beginnende beroepsbeoefenaars kunnen bij de grote zus, het SOMA College, beginnen met hun loopbaan en SOMA Bedrijfsopleidingen pakt de scholing en verdieping van kennis daarna verder op. Het opleidingsinstituut geeft met haar unieke formule dagelijks invulling aan een leven lang leren. De opleidingen die SOMA Bedrijfsopleidingen aanbiedt, komen via twee routes tot stand. Ten eerste worden er op vragen vanuit de markt maatwerktrajecten ontwikkeld die bij herhalingsvragen worden omgebouwd tot reguliere trajecten (van maatwerk naar open inschrijving). Een tweede bron voor het ontwikkelen van opleidingen komt ook vanuit de bedrijven, maar loopt via het kenniscentrum voor de bouw en infra waar werkgevers, werknemers en onderwijs afspraken maken over opleidingen en de inhoud daarvan. Op basis van deze zogenaamde kwalificatiedossiers worden vakopleidingen ontwikkeld, veelal meerjarige opleidingen, die worden afgesloten met een erkend examen. Daarnaast is het uitstekend geoutilleerde pand, omringd door een uitgebreid oefenterrein en gelegen op het Bouw & Infra Park in Harderwijk eveneens een goed voorbeeld van de praktijk en bedrijfsgerichte instelling van SOMA Bedrijfsopleidingen.

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