

Klanttevredenheidsonderzoek

Segment Opleidingen

25-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Segment Opleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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				40%	60%
Opleidingsprogramma②				30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie③					
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie④				20%	60%
Relatiebeheer⑤				40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.
 ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe, bij gebrek aan informatie.
 ④ Twee referenten kennen de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.
 ⑤ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.
 ⑥ Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Segment geven desgevraagd aan dat het instituut bij hen of hun organisatie al langer bekend is. Een geïnterviewde geeft aan: "We nemen jaren regelmatig cursussen af uit het standaardaanbod van Segment. Ik heb er zelf een aantal open opleidingen gedaan. Toen er een vraag uit de regio kwam, dacht ik vanzelfsprekend meteen aan Segment." Enkele anderen lichten de keuze voor Segment ieder als volgt toe: "Een collega-gemeente organiseerde de opleiding en nodigde ons uit. Het was onze eerste kennismaking met Segment", "Ik had de trainer meerdere malen meegemaakt en had een heel goed gevoel over hem" en "Wij hebben 15 tot 20 jaar ervaring en waren op zoek naar een superspecialist. Deze docent van Segment stond bekend als een ontzettend kundig iemand."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De voorgesprekken verlopen naar verwachting. De communicatie wordt als helder ervaren. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever. Een greep uit de reacties: “Ik heb gesproken met een de trainer en een contactpersoon”, “Er is goed geluisterd naar onze wensen”, “Ik heb van tevoren een presentatie te zien gekregen en duidelijke informatie ontvangen” en “Ze hebben na de uitvraag nog netjes teruggekoppeld over de prijs.” Een referent voegt nog toe: “Het was in grote lijnen een standaardopleiding maar wij hebben goed kunnen aangeven aan welk soort casussen wij precies behoefte hadden.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Men is goed te spreken over de beschrijving van de opleiding. Deze komt in voldoende mate overeen met de gemaakte afspraken en de werkelijk gang van zaken. Er is genoeg gelegenheid voor aanpassing van het programma. Enkele referenten: “Wij konden ons goed in het programma herkennen”, “Er wordt uitgebreid omschreven welke stof er aan bod komt”, “Ze hebben het duidelijk op papier gezet. Het ontbrak aan niets” en “We hebben het programma nog op een aantal punten kunnen bijstellen.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. Allen bevestigen desgevraagd dat er maatwerk is geleverd: “Er is prima bij ons aangesloten”, “De opdrachten waren op onze leest geschoeid. Het ging over onze problematiek”, “Er zijn veel gerichte casussen besproken. De meeste daarvan waren van tevoren door ons aangeleverd.” Een referent voegt nog toe: “Ze hadden speciaal een klaaguurtje ingeruimd om de accountant ook weerwoord te kunnen geven. Dat heeft veel inzicht gegeven.” Ook het interactief gehalte en de balans tussen theorie en praktijk voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: “Ik ben zijdelings aanwezig geweest. Het werd op een leuke manier gegeven, heel afwisselend. De deelnemers werden er goed bij betrokken”, “Enerzijds was er een duidelijke theoretische onderbouwing, anderzijds werden we uitgenodigd om zelf met dingen te komen. Het ging steeds meer in detail. Erg leerzaam”, “Ze hadden pittige opdrachten, waardoor je flink werd getriggerd om na te denken” en “Er zat behoorlijk wat interactie in de training. Er werden veel vragen gesteld over het hoe en waarom. Er ging een wereld voor de mensen open.” Een referent zegt nog: “Er werd uitstekend ingespeeld op de verschillende niveaus van de deelnemers.” Enkele zetten ieder nog wel een kritische noot: “De volgende keer doen we toch twee losse dagen. Het is als iets te intensief ervaren” en “De training ging soms wat te snel als je geen juridische achtergrond had.”

Opleiders

Aan de opleiders kent een ruime meerderheid van de referenten de hoogst mogelijke score toe; daarnaast geeft twintig procent een score ‘tevreden’. Men spreekt goedkeurend over de deskundigheid en didactische capaciteiten van de trainers: “We zijn zeer tevreden. De docent was heel zelfverzekerd. Dat is fijn”, “Hij is heel vaardig en duidelijk. Hij kan het goed en overzichtelijk presenteren, met voorbeelden ondersteund”, “De docent wist er genoeg van af. Hij kon het prima overbrengen. Hij maakte de indruk enthousiast te zijn over zijn vak” en “De trainer staat open voor casussen en maakt buiten de les ook altijd even tijd.” Men geeft aan dat de opleiders veel affiniteit en ervaringen hebben met de praktijk: “De docent wist van de hoed en de rand en stond nog midden in de praktijk. Hij maakte veel gebruik van jurisprudentie”, “De trainer is nog steeds werkzaam binnen het leerlingenvervoer. Hij vertelt veel uit eigen praktijkervaring” en “De docent is iemand die moeilijke casussen doet voor gemeenten. Hij is met recht een goeroe op dit vakgebied.” Ook om hun persoonlijke kwaliteiten worden de opleiders geprezen: “Het was een prettig iemand in de omgang” en “De trainer is lekker zichzelf. Hij spreekt makkelijke taal en wint er geen doekjes om.” Eén referent zet nog een kanttekening: “De docent had de weleens de neiging om van de hak op de tak te springen, waardoor ik het niet altijd kon volgen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept louter (zeer) tevreden reacties op. Het is voornamelijk digitaal. Het is soms op maat gemaakt en veelal geschikt als naslagwerk. Enkele referenten: "Het online materiaal voldeed goed. We konden het prima volgen. Het was ook al van tevoren beschikbaar. Er hing een groot scherm in de zaal. We konden zelf meedoen met onze eigen laptops", "Het materiaal paste goed bij de les. Het was compleet, goed geordend en duidelijk. Bovendien was het prima geschikt als naslagwerk", "Je kunt de syllabi zelf uitprinten. Alles staat erin", "Er waren voldoende filmpjes en teksten. Ze hadden highlights aangebracht bij belangrijke stukjes" en "Het materiaal was speciaal voor ons gemaakt. Er ontbrak niets aan." De meeste referenten geven aan dat het materiaal tijdig geleverd wordt. "We hebben de sheets van tevoren, zodat je je kon voorbereiden en goed vragen kon stellen", aldus een geïnterviewde. Enkel maken in dit opzicht ieder echter een kritische opmerking: "Het linkje om je voor te bereiden werkte niet" en "Het materiaal stond nog niet in de leeromgeving toen de cursus begon." Een ander plaatst nog een andersoortige kanttekening: "Ik had wel wat meer achtergrondinformatie bij de sheets willen hebben."

Accommodatie

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

Natraject

Het natraject stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Enkel kunnen desgevraagd bevestigen dat er een certificaat van deelname is uitgereikt. Ook krijgen de deelnemers in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Met de opdrachtgever wordt mondeling geëvalueerd. Een geïnterviewde: "Er is goed naar onze feedback geluisterd." Een ander vertelt: "We hebben nog zinvolle feedback op ons beleid gekregen van de trainer." Meerderen geven aan dat de docenten naderhand nog benaderd kunnen worden met vragen. "We kunnen nog steeds bellen met een casus en krijgen prima antwoord op onze vragen", zegt een referent. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men: "Ik ben mij bewust waar ik op moet letten", "Ik ben met een goed gevoel van de training teruggekomen. Ik heb heel veel antwoorden op vragen", "Ik heb veel eyeopeners gekregen. Ik zie dat we niet alles goed doen", "Ik ben redelijk goed opgeleid maar je steekt er altijd weer iets van op", "De adviezen hebben veel effect gehad. We weten nu bijvoorbeeld dat we best meer verantwoordelijkheid bij ouders mogen leggen" en "Voor onze organisatie is het heel goed geweest."

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe. Men is over het geheel genomen tevreden over de communicatie, de bereikbaarheid en de afhandeling: "Ze sturen alles netjes na", "De bereikbaarheid is goed. Ze houden zich stipt aan de afspraken", "De certificaten zien er prima uit. De factuur komt tijdig en is in orde" en "Alles verloopt vloeiend" en "Het contact is prettig." Eén iemand maakt nog een kritische opmerking: "Ik had bepaalde afspraken gemaakt met iemand van de organisatie, maar toen die vervangen werd, is dat niet helemaal goed overgedragen." Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn allen die er een score aan toekennen goed te spreken. Zij ontvangen met enige regelmaat nieuwsbrieven en mailing over het opleidingsaanbod: "Ik krijg heel vaak mailtjes over het opleidingsaanbod. Ik heb zelf alle opleidingen al gedaan, maar ik vind het handig om de informatie door te kunnen sturen naar anderen", "Als ik een bepaalde opleiding zoek, kan ik die altijd wel in de mailing vinden" en "Ik krijg de ene cursus na de andere toegestuurd, dus aan informatie geen gebrek." Eén referent geeft aan mailing op maat te ontvangen. Een referent in dit verband: "De informatie is aangepast aan mijn werkgebied, niveau en deelname aan de cursussen in het verleden. Dat waardeer ik wel." Meerderen hebben na afloop van de opleidingen nog regelmatig contact met de opleiders. "Ik kan altijd even met de trainer sparren hoe het ook alweer zat", aldus een referent ter illustratie. Drie van de tien geïnterviewden kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'vier' of 'vijf' toe. Enkele reacties : "Je betaalt voor de cursus, maar ze zijn altijd bereid om je te helpen", "Mijn leidinggevende is akkoord gegaan, dus het moet wel goed zijn", "Zeker omdat het in-company was, was het goed te betalen", "De prijs-kwaliteitverhouding is in orde", "We hebben meerdere offertes opgevraagd. Daar kwam Segment prima uit" en "Er wordt bij ons echt wel op de centjes gelet en de kwaliteit was prima." Vier referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten (zeer) tevreden over de maatwerkopleidingen van Segment. Vooral het maatwerk en de praktische toepasbaarheid worden veel genoemd als pluspunten: "De praktische toepassing staat voorop" en "Er wordt goed ingegaan op je lokale situatie en je krijgt antwoord op veel vragen." Ook de docenten voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: "De docent heeft zowel diepe als brede inhoudelijke kennis", "De docent kon het lekker eenvoudig uitleggen" en "Het ging heel automatisch, de mensen werden goed uitgedaagd." De opleidingen leveren volgens de referenten genoeg op: "Er is goed aangescherpt wat er moet gebeuren", "Ik kwam kennis halen en dat is meer dan gelukt" en "Je wordt aangespoord om verder te kijken en wakker te blijven. Het resultaat heeft mijn verwachtingen overtroffen." Iemand voegt nog toe: "Eigenlijk zou elke afdeling deze opleiding moeten doen want het gaat over de rechten en plichten van burgers. De burger staat in veel gevallen wel in zijn recht." Allen tonen zich desgevraagd genegen de maatwerkopleidingen van Segment aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	30%	50%
Opleidingsprogramma③				20%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal④		10%		30%	50%
Accommodatie			10%	40%	50%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie⑤				40%	50%
Relatiebeheer⑥			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
 ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
 ④ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
 ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
 ⑥ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
 ⑦ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Segment Opleidingen (hierna Segment te noemen), lichten hun keuze voor het instituut onder meer als volgt toe: "Het was dichterbij dan andere instituten en ik wilde een cursus van één dag", "Segment werd mij vanuit mijn werk aanbevolen", "Deze opleiding was verplicht voor mijn nieuwe functie", "Mijn collega's hadden goede ervaringen met Segment", "Onze gemeente kiest wel vaker voor Segment. Het is een vertrouwde opleidingsaanbieder. Ze hebben gedegen kennis in huis" en "Ik heb al eerder opleidingen bij Segment gedaan en ben altijd super tevreden geweest." Van de negen referenten die het voortraject een score toekennen, zijn er acht tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' toegekend. De aanmelding verloopt over het geheel genomen vlot en naar wens, evenals de toezending van materiaal en inlogcodes.

Enkele reacties van referenten: “We konden heel snel terecht”, “Je krijgt netjes een bevestiging van je inschrijving. Na een tijdje komt er een bericht dat het definitief doorgaat” en “Alles stond twee weken van tevoren online, zodat je er meteen in kon duiken.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “De inlogcode kregen we iets te laat.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ze zeggen regelmatig af bij gebrek aan cursisten en verschuiven het dan heel ver. Het materiaal op de onlineomgeving kwam bovendien te laat beschikbaar.” Eén referent kent het voortraject geen score toe, omdat hij zich er zich onvoldoende van kan herinneren.

Opleidingsprogramma

Allen die een score geven voor het opleidingsprogramma, zijn er (zeer) tevreden over. De inhoud van de opleidingen wordt er naar hun mening realistisch, volledig en gedetailleerd genoeg in omschreven. Enkele referenten: “Het programma is helder en het klopt met de werkelijkheid”, “Er staat precies in wat je kunt verwachten” en “De opleiding werd goed en uitgebreider beschreven. Ze hebben niet teveel beloofd.” Enkele anderen voegen ieder nog toe: “Wat handig is, is dat de niveaus erbij staan, dus of het voor beginners, gevorderden of zeer gevorderden is” en “Het programma heeft mij getriggert om mij in te schrijven. Dat zegt genoeg.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: “Het was heel interactief. Er zijn veel werkvormen langsgekomen, zoals rollenspellen, quizjes en opdrachten in groepjes. Soms was je even aan het schrijven” en “Je kon genoeg vragen stellen. Ze hielden goed je aandacht erbij. Het was erg afwisselend. Je kreeg steeds wat theorie en dan meteen een praktijkopdracht om het toe te passen.” Ook de praktijkgerichtheid is naar wens: “We konden zelf casussen indienen. We hebben heel veel praktische en inhoudelijke informatie gekregen over het huisbezoek”, “We hebben concreet geleerd hoe je het in goede banen leidt met de juiste formulieren” en “Er zijn plenty tips gegeven over hoe je een speech opbouwt en leuk krijgt, met het levensverhaal en hoe het paar elkaar heeft leren kennen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ze geven aan dat het voor gevorderden is, maar er komen ook beginners. Ik zat in de middenmoot. Het was daardoor bij vlagen te simpel of te ingewikkeld voor mij. Ik kwam wat minder goed aan mijn trekken.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en didactische en persoonlijke vaardigheden: “De docent beheerste de stof goed. Hij kon het uitstekend overbrengen. Het was prettig om les van hem te krijgen”, “De docent legde het helder uit en maakte goed contact met de groep. Hij was heel enthousiast”, “De trainer sloot aan bij ieders niveau. Hij werkte zelf bij de gemeente Amsterdam. Hij had er voldoende verstand van” en “De docent gaf veel praktijkvoorbeelden en daagde je uit om erop te reageren. Hij was heel mooi in zijn bewoordingen en gaf leuke, vernieuwende tips. Hij heeft mij van 's ochtends vroeg tot het einde van de dag geboeid.” Een referent voegt nog toe: “Ook de acteur die de rollenspellen met ons speelde, deed het erg goed.” Een ander maakt nog een kritische opmerking: “Het tempo lag wel hoog bij de docent. Het was soms alsof hij de aansluiting kwijtraakte omdat hij zich niet kon voorstellen dat de ander een inzinkmoment nodig had.”

Trainingsmateriaal

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal voldoet ruimschoots aan de wensen wat betreft inhoud en vormgeving. Het is naar de mening van de referenten geschikt als naslagmateriaal. Enkele reacties: “Het digitaal portaal werkte goed. Er stond genoeg materiaal van kwaliteit op”, “De stukken waren prima”, “De digitale readers zijn goed geschikt om nog dingen in op te zoeken”, “Het materiaal sloot helemaal aan bij wat er in de les werd behandeld. Het was uitgebreid en volledig. Het was allemaal digitaal, maar wel goed uit te printen” en “Ik heb alles via de mail gekregen en uitgeprint. Ik kijk er nog steeds in als ik een speech schrijf.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kanttekening: “Er zaten wat foutjes in de opdrachten. Dit heeft de cursusleider wel meteen teruggekoppeld.” Degene die een score ‘twee’ toekent, geeft de volgende reden voor zijn score: “Alle materiaal was digitaal. Mijn collega en ik vonden dat een groot minpunt. Wij hadden toch liever een naslagwerk op papier gehad.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen goed te spreken, met uitzondering van één neutraal gestemde. Men is lovend over de catering en de voorzieningen. Een referent ter illustratie: "Het is een geweldige locatie met prima lesruimten. Het eten is er heel goed." De tevreden gestemden zijn goed te spreken over de bereikbaarheid en de parkeermogelijkheden: "Het was hier vlakbij. Perfect!", "Het was goed bereikbaar per trein", "Het is vlak naast het station" en "Er was genoeg parkeergelegenheid." Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder nog wel een kanttekening: "De parkeerkosten zijn erg hoog", "Het lokaal waar we de tweede dag zaten was te klein om te oefenen met de opdrachten" en "Het was bij aankomst een zoektocht naar het juiste lokaal." De toegekende 'twee' wordt als volgt gemotiveerd: "Je moet met de trein de bus. Ik had liever een locatie iets dichterbij het station gehad."

Natraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het natraject. De deelnemers ontvangen een bewijs van deelname en krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Ook worden de contactgegevens van de docent gedeeld, met de uitnodiging om naderhand nog contact op te nemen met vragen. Een referent: "Ik maak daar nog regelmatig gebruik van. Ik krijg goede antwoorden." Er zijn voldoende mogelijkheden voor vervolgopleidingen. Een referent ter illustratie: "Ik was zo tevreden over de opleiding, dat ik binnen mijn organisatie ben gaan polsen naar de belangstelling voor een maatwerkopleiding. Die is er inderdaad gekomen." Over de resultaten van de opleidingen zegt men: "Het zijn goede opleidingen voor mensen met weinig ervaring zoals wij", "Het heeft mij geholpen om op een andere manier te kijken naar wat ik wil bereiken", "Je leert van a tot z hoe je een huisbezoek in goede banen leidt", "Ik kan nu huwelijken sluiten met een toespraak", "Het is goed inzetbare praktijkkennis. Ik heb er voldoende uitgehaald" en "De opleiding is heel goed bevallen. We hebben antwoorden gekregen op al onze vragen. Dit hadden we veel eerder moeten doen."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens, evenals de facturering, de communicatie en de toezending van materiaal en inlogcodes. Hetzelfde geldt voor de snelheid van handelen en de klantgerichtheid. Enkele referenten: "Alles verloopt soepel en snel: de aanmelding, de betaling en de factuur", "Je wordt tijdig over alles geïnformeerd", "Ze zijn goed te bereiken en hebben alles prima geregeld" en "Na de minder goed verlopende online training hebben ze meteen gezorgd voor een live versie: adequaat en klantvriendelijk!" Eén referent geeft geen oordeel over de organisatie en administratie, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Zeven van de acht referenten die een score aan toekennen aan het relatiebeheer zijn er tevreden tot zeer tevreden; er wordt één score 'drie' gegeven. De meeste referenten geven aan dat zij met en enige regelmaat nieuwsbrieven ontvangen. Hier wordt wisselend over gedacht. Enkele tevreden gestemden: "Ze voorzien je erg goed van nieuws. Heel fijn", "De frequentie en de inhoud van de nieuwsbrieven bevallen mij goed" en "Het is goed dat je attent wordt gemaakt op de cursussen. Je hoort genoeg. Wij hebben pas nog weer een dag gedaan." Enkele andere overigens tevreden gestemden zetten ieder een kritische noot: "Je wordt wel een beetje doodgegooid, ik klik veel weg" en "Ze mogen het nieuws wel wat meer clusteren. Je krijgt over elke training een aparte brief." De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Ik krijg heel veel reclame voor opleidingen die ik al gevolgd heb." Twee van de tien referenten kennen geen score toe omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding tonen zich er (zeer) tevreden over. "Als ik kijk naar de prijzen, passen die goed bij de training", "Het is wel goed in verhouding met de kwaliteit en we hebben een prima naslagwerk gekregen" en "Het was zijn geld waard." Drie referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Segment zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, prijst men Segment allereerst om de kwaliteit van de docenten: “De docent wist er echt heel veel van af”, “Zijn enthousiasme was aanstekelijk”, “Je kon merken dat hij het vak jarenlang had uitgeoefend. Hij gaf goede praktijkvoorbeelden, legde casussen uit en lichtte uitzonderingen toe”, “De stof was saai maar de docent wist het goed te brengen” en “Het grootste pre van de opleiding was de kennis van de docent.” Men is ook lovend over inhoud van de opleidingen. Men wijst daarbij vaak op de praktijkgerichtheid en de interactie: “Je mocht casussen inbrengen en kreeg goed antwoord. Het was best gedetailleerd en heel volledig”, “Ze leggen heel goed uit wat er in een brief moet en waarop je moet letten wanneer je iets verleent. Het is heel volledig” en “De theorie wordt meteen omgezet in opdrachten. Erg prettig!” Enkelen voegen ieder nog toe: “Ik heb er meer dan voldoende van geleerd” en “De verwachtingen zijn waargemaakt. Het is dik in orde.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn de open opleidingen van Segment 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 Segment Opleidingen op 25-09-2023.

Algemeen

Al meer dan 25 jaar wordt Segment gezien als dé opleider en adviseur voor de overheid en non-profitsector. Met opleidingen, adviezen en trainingen ondersteunt Segment bij deskundigheidsbevordering en verdere professionalisering. Het bureau biedt toepasbare opleidingen en trainingen voor individuele medewerkers maar ook organisatie breed in de vorm van een advies- of leertraject. Segment is een netwerkorganisatie van vakinhoudelijke en veranderkundige professionals voor en door gemeenten. Bij de organisatie zijn ruim 150 freelance trainers en 50 zelfstandige samenwerkingspartners aangesloten. De belangrijkste doelstelling van Segment is de kwaliteit van het openbaar bestuur te verbeteren. Het bureau biedt zowel kennistrainingen, gericht op de meest actuele wet- en regelgeving, als vaardigheidscursussen aan. Maatwerktrainingen, in-company trajecten, trainingen met een open inschrijving en e-learning modules zijn in het totale aanbod opgenomen.

Kwaliteit

Een gedegen voortraject vormt de basis voor het aanscherpen van de wensen van de opdrachtgever. Tijdens de uitvoering zoomt men nadrukkelijk in op de dagelijkse praktijk waar professionals binnen gemeenten mee te maken krijgen. Om misverstanden en -communicatie uit te sluiten en direct inhoudelijk te kunnen schakelen worden trainers al direct bij het voortraject betrokken. De trainers zijn deels verantwoordelijk voor het maken van de lesplannen en de invulling van het programma. Aan de hand van een gestandaardiseerde procedure wordt het proces opgestart. Hiervoor dienen de trainers bij aanvang van een traject een aantal zaken helder te hebben zoals de doelstelling, de aanpak en de inzet van diverse werkvormen. Daarbij integreert men bijvoorbeeld de inzet van acteurs maar ook de meest actuele en geavanceerde digitale technieken. Trainers zijn veelal ook nog in de praktijk werkzaam waardoor zij goed zicht hebben op veranderende markt vraagstukken. Allen hebben een (basis) docententraining doorlopen die jaarlijks een update kent. Voor de interne cursussen beschikt men over een vaste trainer die zeer ervaren is. Daarnaast zitten docenten meerdere keren per jaar met elkaar om de tafel in het kader van productontwikkeling, intervisie en interne kennisoverdracht. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Alle trainingen worden met een eindevaluatie afgerond; zowel met deelnemer als met de opdrachtgever. De uitkomsten van de evaluaties worden gebruikt om de tevredenheid van de deelnemers te meten en tevens de kwaliteit van de trainingen en het functioneren van de trainers te beoordelen. Ook daarbij hanteert men een geüniformeerd en gedigitaliseerd systeem.

Continuïteit

Segment streeft er naar het functioneren van gemeenten, overheden en andere organisaties te verbeteren. Hiervoor houdt men rekening met de actualiteit en sluit men aan bij de veranderingen in zowel de samenleving als in het (gemeentelijk) beleid. Op deze manier anticipeert Segment zo maximaal mogelijk op veranderende behoeften. Zelfsturing is ook binnen gemeenten een belangrijk thema. Dat vertaalt zich in het feit dat er andere eisen aan professionals worden gesteld en zij zich niet alleen op kennis maar vooral ook op vaardigheden moeten bekwamen. Segment heeft het overgrote deel van de opleidingen ondergebracht in een digitale leeromgeving. Hiermee biedt men deelnemers een interactief kennisplatform en helpt het hen om blended learning toe te passen. Segment profileert zich als een 'gemeente brede opleider' die zowel op het gebied van kennis als op vaardigheidscomponenten professionals continu weet te inspireren en te begeleiden. Gekeken naar de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Segment voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast de kwaliteiten van de trainers wordt Segment gewaardeerd vanwege de praktijkgerichtheid. De trainingen worden gekenmerkt door een sterke focus op de vertaalslag van theorie naar praktijk. Oefenen aan de hand van eigen casuïstiek en het verkrijgen van praktische tips en handvatten zijn goede voorbeelden van de praktijkgerichtheid. Met het scholingsaanbod anticipeert Segment op de veranderende behoeften van professionals en de eisen die aan hen worden gesteld. De werkomgeving is bij Segment het uitgangspunt voor leren. Waar mogelijk en/of zinvol integreert men het leren in de dagelijkse context en praktijk. In de visie van Segment is de herkenbaarheid van het werk van groot belang voor het leerresultaat en is de werkpraktijk de krachtigste leeromgeving.

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