

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Koraal

30-11-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Koraal 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 jaaromzet 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				10%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal④				60%	10%
Accommodatie⑤				60%	30%
Natraject⑥				60%	30%
Organisatie en Administratie⑦				30%	60%
Relatiebeheer⑧					
Prijs-kwaliteitverhouding⑨					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- 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 Zes referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de accommodatie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑧ Geen van de referenten kent het relatiebeheer een score toe.
- ⑨ Geen van de referenten kent de prijs-kwaliteitverhouding een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting Koraal (hierna Koraal te noemen) zijn werkzaam bij Koraal zelf. In de meeste gevallen vloeiende deelname aan een opleiding voort uit de functie en was er sprake van een door de werkgever verplicht gestelde opleiding. Enkele referenten vertellen: "Ik werk hier net een jaar. Toen ik net in dienst kwam heb ik een groot aantal verplichte opleidingen gedaan", "Ik ben verpleegkundige en krijg wel eens te maken met de pijn pomp. Het is nodig dat mijn kennis op peil blijft" en "De opleiding is verplicht omdat ik medicatie toedien. Het is uiteraard heel passend binnen mijn werk."

Enkele anderen zeggen: “Ik heb mij op eigen initiatief aangemeld. Ik wilde vanuit mijn vakgebied, de haptonomie, aansluiten en kijken of we dezelfde taal spreken” en “Ik had het gevoel dat mijn kennis van de BHV een beetje was weggezaakt en heb mij daarom aangemeld voor een herhaling.” Over het voortraject zijn alle referenten die er een oordeel over geven tevreden tot zeer tevreden gestemd. De aanmelding verloopt naar wens. Enkele reacties: “Je kunt je aanmelden via ons digitale leercentrum. Je krijgt netjes een bevestiging met datum, tijd en plaats” en “We kregen tijdig de inlogcodes voor de online leeromgeving. Daar stond al lesmateriaal ter voorbereiding op. Je kon meteen ook een testje doen om te zien of je de lesstof goed had begrepen en klaar was voor de training.” Een referent voegt nog toe: “Ik heb de training geïnitieerd met de bedoeling om alle personeel van onze locatie eraan te laten deelnemen. De training is in goede samenwerking met de coördinator en de trainer tot stand gekomen.” Eén referent kent het voortraject geen score toe bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Zestig procent van de referenten geeft op dit onderdeel geen score, omdat ze het opleidingsprogramma niet bekeken hebben of geen programma hebben ontvangen. Het laatste is overigens voor geen van de betreffende referenten reden tot ontevredenheid. De referenten die het opleidingsprogramma wél een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Ze vinden dat het programma een helder en kloppend beeld geeft van de inhoud van de cursus. Enkele zeggen: “Er werd heel precies in vermeld wat er zou gaan gebeuren en wat er besproken zou worden” en “Alle onderwerpen die in het programma stonden zijn ook aan bod geweest, dus ik kan achteraf zeggen dat het programma klopte.”

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De trainingen voldoen over het geheel genomen ruimschoots aan de verwachtingen voor wat betreft het interactief gehalte, afwisseling in werkvormen en praktijkgerichtheid. Enkele vertellen: “Er was alle gelegenheid om vragen te stellen”, “Je kon eigen situaties inbrengen en kreeg daar goede feedback op”, “We hebben in groepjes casussen besproken vanuit het eigen werk en we hebben samen gekeken wat nodig was”, “We hebben de grepen en hoe je ze moet toepassen goed geoefend”, “Het was erg praktijkgericht. We hebben bijvoorbeeld Shantala massage uitgeprobeerd en geoefend met verzwarende pakken om te voelen hoe oudere mensen zich voelen” en “Het was heel afwisselend. We hebben bijvoorbeeld een Kahoot! gedaan over medicatie en psychofarmaca.” Enkele voegen nog toe: “Ik heb mij geen moment verveld. Dat kan ik zeker niet over elke cursus zeggen” en “Als er dingen veranderen in de wetgeving wordt dat meteen meegenomen. Het is heel actueel.”

Opleiders

Op één neutraal gestemde na zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Men prijst hen zowel om hun kennis als om hun praktijkervaring en didactische vaardigheden: “De trainers waren geweldig. Ze hadden allebei heel veel praktijkervaring”, “Het was duidelijk dat de docent er voldoende vanaf wist”, “De hoofdwacht heeft mij getraind. Hij heeft er veel verstand van en kan het goed uitleggen” en “De trainer was heel geduldig en begripvol. Hij kon goed ‘het waarom’ uit de doeken doen en alle vragen beantwoorden.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Eén van de docenten had een wat zweverige manier van doen. Ik vond het moeilijk om bij deze persoon mijn aandacht erbij te houden.”

Trainingsmateriaal

Alle referenten die op dit onderdeel hun mening uitspreken, tonen zich tevreden over het trainingsmateriaal en de online omgeving. Het materiaal bestaat zowel uit papieren als uit digitale lesstof. Het is in de optiek van de referenten van toegevoegde waarde en geschikt als naslagmateriaal: “Ik pak de hand outs met de uitleg over de techniek er nog regelmatig bij”, “De handleiding is helder en geschikt om nog af en toe te raadplegen” en “We kunnen de reader goed gebruiken. We hebben ook de PowerPoint op de mail gekregen. Het was heel compleet.” Eén referent voegt nog toe: “De onlineomgeving leent zich er goed voor om dingen op te zoeken. Hij is heel toegankelijk.” Bij sommige trainingen is er ook sprake van oefenmateriaal. Ook dit bevalt goed. Enkele reacties: “De pijn pomp waarmee we hebben geoefend is dezelfde als die wij in het werk gebruiken” en “De verzwarende pakken voldoen uitstekend.” Drie referenten geven het trainingsmateriaal geen score omdat dit niet van toepassing is, of omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Accommodatie

Alle referenten die op dit onderdeel een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden over de accommodatie. De lesruimten en de voorzieningen zijn naar wens: "Het lokaal voldoet prima als lesruimte. Er is voldoende plaats om te oefenen. De temperatuur is goed te regelen", "De voorzieningen zijn uitstekend. Je kunt koffie halen maar het wordt ook klaargezet", "Er is een plek ingericht waar we een bak in brand kunnen steken en met brandblussers aan de gang kunnen. Het voldoet allemaal prima" en "De ruimte was een beetje een skills lab, met een nagebouwde ziekenhuiskamer en een ziekenhuisbed. Dat maakt hem heel geschikt voor deze trainingen." Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: "De ventilatiemogelijkheden zijn nogal beperkt." Eén andere geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een score bij gebrek aan informatie.

Natraject

Het natraject stemt alle referenten die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Eén referent geeft geen oordeel omdat hij onvoldoende zicht heeft op het natraject. In sommige gevallen wordt er een toets afgenomen: "De trainer neemt de toets mondeling af", aldus een referent. In de regel wordt er een certificaat van deelname toegestuurd. Sommige deelnemers bevestigen desgevraagd dat er een evaluatieformulier wordt uitgereikt en/of dat er een mondelinge evaluatie plaatsvindt. Er is sprake van diverse vormen van nazorg: "We hebben naderhand nog wat lesmateriaal toegestuurd gekregen", "De docenten gaan ook altijd even kijken bij de groep waar ze de training hebben gegeven", "Als we nog iets willen vragen, kunnen we de docenten altijd benaderen per mail of telefoon", "De trainers zijn nog teruggekomen om vragen te beantwoorden en te peilen wat ons van de training was bijgebleven. Het werd heel serieus aangepakt. Ook heb ik samen met een collega nog tips gekregen over een casus die we in de tussentijd hadden uitgewerkt." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder andere aan: "Ik heb er voldoende aan gehad. Ik werk er dagelijks mee", "Het is goed toepasbaar", "Ik heb kennis gemaakt met een aantal nieuwe zienswijzen. Het heeft mijn blik verruimd", "Ik ben mij ervan bewust geworden dat het in de omgang met ouderen best wat rustiger mag" en "Ik heb erg veel gehad aan de praktische antwoorden rond de casussen waarmee ik kwam."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de communicatie, de accuratesse en de planning. Enkele reacties: "Je wordt goed geïnformeerd over tijd en plaats. Als iets niet doorgaat wordt dit keurig doorgegeven", "Iedere deelnemer moet zich in principe zelf aanmelden, maar voor onze afdeling hebben wij de lijst aangeleverd en hebben zij alles geregeld", "Alles wordt goed voorbereid en ingepland in de roosters. De online leeromgeving is in orde. Alles is er goed op te vinden. De certificaten worden netjes opgeslagen" en "Het was vlekkeloos georganiseerd. De inschrijving verliep goed, net als de toezending van de certificaten, de evaluatie en het terugkommoment. Je kunt de cursus zo vaak herhalen als je maar wilt." Eén referent geeft geen mening bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Omdat alle referenten werkzaam zijn bij Koraal, kent geen van hen het relatiebeheer een score toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook aan de prijs-kwaliteitverhouding kent geen van de referenten een score toe, omdat allen in dienst zijn van Koraal.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Koraal zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men onder andere op de kwaliteit van de inhoud en van de docenten: “De trainingen sluiten goed aan bij het werkveld”, “De sterke kant van de training vond ik de vele goede voorbeelden die werden gegeven”, “Je wordt weer even herinnerd aan de belangrijkste punten bij de bloedsuikerbepaling en hoort de nieuwste ontwikkelingen”, “Er word je prima geleerd hoe je mensen en jezelf kunt beschermen, zonder dat je iemand pijn doet”, “De trainer was een leuk persoon die er echt iets van probeerde te maken”, “De docent had het didactisch goed op een rijtje” en “De grote pluspunten van de opleiding waren de kennisoverdracht en de rust van de docent.” Eén referent draagt desgevraagd nog een niet eerder genoemd verbeterpunt aan: “Het had nog wel iets interessanter kunnen worden gemaakt met meer verschillende werkvormen.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag een volgende keer weer zouden deelnemen aan een opleiding van Koraal.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting Koraal op 30-11-2023.

Algemeen

Stichting Koraal (hierna: Koraal) is er voor mensen van alle leeftijden met ernstige (verstandelijke) beperkingen en complexe gedrags- en/of psychiatrische problemen. Koraal biedt zorg (Jeugdzorg en Gehandicaptenzorg), speciaal onderwijs en arbeid. Dit integrale aanbod is uniek en zorgt ervoor dat op elk moment de meest- en best passende ondersteuning wordt geboden. Wie je ook bent en wat je ook kunt... Koraal vindt dat iedereen regisseur moet kunnen zijn van zijn eigen leven en waar mogelijk actief deel moet kunnen nemen aan de maatschappij. Omdat Koraal binnen elk van de levensdomeinen (wonen, leren en werken) werkzaam is, helpt zij haar cliënten en leerlingen het beste uit zichzelf te halen. Samen zetten zij ieder in zijn kracht.

Binnen Koraal zijn zo'n 4000 mensen werkzaam. Koraal werkt voor zes zorgregio's op centrum- en decentrale locaties. De regio's worden ondersteund door medewerkers van het Expertisecentrum waaronder Interne Dienstverlening en Koraal Kennis vallen. Hier worden, samen met de medewerkers uit de regio, strategieën voor Jeugd, Onderwijs en langdurige zorg voor de komende jaren uitgewerkt en wordt de specialistische kennis van Koraal gebundeld. Ook het opleidingsaanbod wordt centraal gecoördineerd door Koraal. Het portaal 'LeerCentrum' is binnen de Stichting Koraal hét platform dat medewerkers ondersteunt in zijn of haar professionele ontwikkeling; zowel op inhoudelijke kennis als op vaardigheden. In het leerplatform worden meer dan 200 (interne) trainingen aangeboden. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op deze interne opleidingen.

Kwaliteit

Koraal monitort continu de ontwikkelingen in de werkvelden gehandicaptenzorg, jeugdzorg en speciaal onderwijs. Zo zijn er diverse vakgroepen samengesteld op verschillende onderwerpen om zo goed mogelijk te kunnen anticiperen op de wensen en veranderingen. L&O en SKenO verbindt mensen aan elkaar, ontsluit en ontwikkelt kennis en biedt hoogspecialistische expertise aan professionals. Daartoe verbinden zij professionals en kennis binnen Koraal aan elkaar en leggen zij verbindingen met universiteiten, hogescholen en andere kennisinstituten. Koraal werkt veel met interne trainers (behalve in het werkveld Onderwijs). Veel trainingen worden door de trainers zelf ontwikkeld. Doordat de trainers veelal op de eigen locatie worden ingezet, weten zij precies wat er speelt en gaan zij in gesprek met hun eigen netwerk om de trajecten vorm te geven. Thans wordt er meer in groepen gewerkt om van en met elkaar te leren. De opleidingsadviseurs binnen Koraal zijn verantwoordelijk voor de uitwerking van het centraal uitgezette tactische en strategische beleid op regionaal niveau. Zij zijn de verbindende factor binnen de regio's. Het LeerCentrum ondersteunt Koraal op regionaal niveau en de logistieke processen.

Continuïteit

De afgelopen periode is er vooral ingezet op samenwerking en positionering in de verschillende regio's. De uitwerking van de strategie Jeugd loopt hierbij voorop. Zo wordt er voor de jeugdzorg thans één methodiek aangehouden (de TIC-methode). Deze methode is inmiddels de professionele standaard geworden waarbinnen onderwerpen als traumaverwerking en veiligheid een centrale plaats innemen. De kracht van de trainingen zit in de herhaling met als uitgangspunt: 1 kind, 1 plan. Thans wordt ook voor verstandelijk gehandicapten één methodiek ontworpen. Daarvoor wordt de samenwerking gezocht met andere kenniscentra in het land en SKenO. Voorts wordt er door Koraal Kennis beleid uitgezet om de opleidingen verder te stroomlijnen en door te ontwikkelen. Zo is er het streven om alle applicaties in de toekomst onder te brengen in een LMS-platform.

Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting Koraal voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, waarderen de focus van Stichting Koraal op permanente ontwikkeling en het anticiperen op de individuele leerbehoeften. Dit mede dankzij het feit dat nauwkeurig op de werkvloer wordt gepeild waar men behoefte aan heeft. Men waardeert de goede inhoud van de trainingen die op de praktijk zijn gericht; met goede voorbeelden en aansluitend bij het werkveld. De vloeiende transfer van theorie naar praktijk is voor hen heel waardevol.

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