

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Deltion Business

07-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Deltion Business 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
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		11%		33%	33%
Opleidingsprogramma③				22%	67%
Uitvoering			22%	33%	44%
Opleiders				56%	44%
Trainingsmateriaal④			11%		22%
Accommodatie⑤				22%	33%
Natraject⑥			22%	11%	56%
Organisatie en Administratie⑦			33%	22%	33%
Relatiebeheer⑧				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			11%	11%	56%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten niet bij betrokken.
 ③ Eén referenten niet bij betrokken.
 ④ Zes referenten niet van toepassing of geen zicht op.
 ⑤ Vier referenten niet van toepassing.
 ⑥ Eén referent geen zicht op.
 ⑦ Eén referent geen zicht op.
 ⑧ Eén referent geen zicht op.
 ⑨ Twee referenten geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject waarden vrijwel alle referenten met een tevreden of zeer tevreden. Eén respondent was ontevreden en twee waren niet betrokken bij het voortraject. De reden voor de ontevredenheid is dat het veel meer tijd heeft gekost dan verwacht om alle kennis te delen voor het samenstellen van een opleiding door Stichting Deltion Business (hierna te noemen Deltion) voor hun bedrijf. Een aantal respondenten werken al langer samen met Deltion of zijn getipt door een collega.

Zij vertellen het volgende over hun ervaringen in het voortraject: “In ons werk lopen wij tegen praktische zaken aan bij bedrijven. Samen kijken wij waar de ervaring van medewerkers tekortschiet en welke opleidingsvraag daaruit geformuleerd kan worden. In overleg met verschillende partijen bieden zij een heel concreet opleidingsaanbod aan”, “De reden voor ons om voor Deltion te kiezen zijn de goede ervaringen in het verleden en omdat wij veel inspraak hebben in het opleidingsplan. Zij stellen hierbij goede kritische vragen zoals: “Wie heeft daarover meegedacht?” Inmiddels werken wij al langer met hun samen en wij hebben verschillende overlegvormen, waarbij verbeterpunten worden meegenomen” en “Na een tip van een collega heb ik een afspraak gemaakt en een goed gesprek gehad. Vervolgens zijn er nog een aantal zaken verder afgestemd wat onze wensen waren en dat is goed verlopen.”

Opleidingsprogramma

Tevreden tot zeer tevreden zijn alle referenten over het opleidingsprogramma en één referent was niet betrokken hierbij en heeft daarom geen mening. Een aantal vertellen dat het opleidingsprogramma bewust niet heel gedetailleerd is omdat dit bij de doelgroep alleen maar onduidelijkheid geeft. Eén referent vertelt dat in plaats daarvan wordt gekozen om dit door te spreken tijdens de eerste training zodat er de mogelijkheid is om vragen te stellen.

De goede waardering voor het opleidingsprogramma blijkt ook uit de volgende verhalen: “Zij leveren een duidelijk projectplan en dat wordt concreet gemaakt met meetbare doelen. Al doende leer je ook wat je kan evalueren en wat niet handig is. Dit nemen wij dan weer mee in de toekomst. Alle deelnemers krijgen een intakegesprek, zodat zij inzicht krijgen in wat zij kunnen verwachten”, “Het opleidingsprogramma zag er perfect uit en later wilden wij nog wat aanvullen en dat hebben zij allemaal goed meegenomen. Vooraf is aan alle deelnemers een reader uitgedeeld” en “Wij hebben een puntenlijst doorgenomen en zo was het voor ons duidelijk wat er geoefend moest worden in de praktijk met de deelnemer.”

Uitvoering

De uitvoering bestaat uit diverse trajecten, zoals praktijkverklaringen, BBL opleidingen en maatwerk trainingen. De respondenten zijn merendeels tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering en twee geven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn. De onderbouwing van deze neutrale score is als volgt: “De huidige training beperkt zich strikt tot de lesstof. Wij verwachten trainingen met een meer dynamisch karakter waarbij ook wordt ingegaan op wat er speelt in het werkveld en dat er vakinhoudelijk over meegepraat kan worden”, “Sommige opdrachten hebben nog meer toelichting nodig omdat niet al onze deelnemers digitaal vaardig genoeg zijn. Een voorbeeld kan dan helpen. Het is nu soms te hoog gegrepen waardoor er ondersteuning gegeven moet worden.”

Een greep uit de reacties met een positieve waardering: “De deelnemers zijn heel gemotiveerd en er is een duidelijk groepsproces waarbij men elkaar helpt. De docenten zijn heel betrokken. De werkvormen zijn vooral heel praktisch en men kan ook een eigen case kan inbrengen”, “De uitvoering was super. Vooraf zagen de deelnemers er wel tegenop om weer een opleiding te volgen op hun leeftijd, maar zij hebben het als zeer prettig ervaren. De lessen in combinatie met praktijk hadden een goede opbouw en ook grootte van de groep was goed”, “Zij kunnen zelf casuïstiek aandragen en het nieuwe leren wordt toegepast. Daarbij gaan zij zelf op zoek naar de antwoorden onder begeleiding van een docent in de rol van een coach” en “Er is samen met Deltion in kaart gebracht welke werkzaamheden de deelnemer moest beheersen en hiermee heb ik de deelnemer begeleidt.”

Opleiders

De opleiders worden door alle referenten gewaardeerd met een tevreden tot zeer tevreden. Zij vertellen: “De docenten hebben een goed empathisch vermogen en zij stimuleren de deelnemers op een goede manier. Zij vinden het leuk om betrokken te worden bij de ontwikkeling van het lesprogramma en zij hebben er overduidelijk lol in”, “De waardering van de deelnemers is wisselend, maar dat zit hem dan in de persoonlijke klik die een deelnemer heeft. Didactisch en inhoudelijk zijn de docenten goed naar mijn mening”, “Wij begeleiden de deelnemer zelf op de werkvloer, maar als er vragen zijn dan is de docent heel toegankelijk en snel bereikbaar” en “Er zijn competente trainers met veel ervaring op hun werkveld, maar er zitten er ook bij die didactisch of inhoudelijk nog wel verbeterpunten hebben. Wij hebben ook regelmatig evaluaties en dat verloopt goed.”

Trainingsmateriaal

Verschillende referenten geven aan dat zij geen zicht hebben op het trainingsmateriaal, het is niet van toepassing of zij ontwikkelen het zelf. Twee referenten zijn zeer tevreden en geven onder andere aan dat het trainingsmateriaal duidelijke voorbeelden bevat en er goed verzorgd uitziet. Daarnaast wordt het ook wel als naslagwerk gebruikt aan collega's die de training niet hebben gevolgd.

Eén referent geeft een neutrale score omdat het trainingsmateriaal wel wat aansprekender gemaakt mag worden. Daarbij wordt als voorbeeld de online lessen genoemd tijdens Corona. "Deze online lesdagen waren vrij intensief en het was lastig om de deelnemers te bereiken en de aandacht vast te houden. Ondertussen waren er best ontwikkelingen op dit gebied maar Deltion liep daarbij wat achter de feiten aan."

Accommodatie

In een aantal gevallen is de training op locatie bij het bedrijf zelf waarover verder geen vragen zijn gesteld. De overige referenten waarderen de accommodatie met een tevreden tot zeer tevreden. Men vertelt: "Het is een knots van een school en een fijne leeromgeving. De bereikbaarheid met openbaar vervoer is niet helemaal optimaal, want het ligt niet direct naast het spoor", "De accommodatie is een geweldig grote hal. Niet super modern, maar het heeft alles en de bus is vlakbij", "De bereikbaarheid met de auto en de parkeergelegenheid is goed" en "De bereikbaarheid is door problemen met het openbaar vervoer of files niet optimaal, maar dit speelt bij alle locaties en dat ligt niet aan Deltion."

Natraject

Het natraject wordt door zes referenten gewaardeerd met een tevreden of zeer tevreden. Een greep uit de verhalen: "Sommige deelnemers zien flink op tegen de laatste toets en dit wordt ook wel beladen gebracht. Vanuit Deltion wordt dit wel goed in de gaten gehouden hoe het met de deelnemers gaat. Er wordt mondeling en schriftelijk terugkoppeling gegeven na het examen. Als het positief is vinden ze dat fijn en als het negatief is dan vinden zij dat best lastig. Er is nazorg. Als er onvoldoende gescoord is dan wordt er echt gekeken naar waar het dan in zit", "De eindevaluatie bestaat uit een mondeling gesprek waarbij de ervaringen worden besproken. Er is een mogelijkheid om contact op te nemen met de trainer bij vragen", "De uitreiking organiseren wij zelf als bedrijf voor de deelnemer. Er zijn nu vervolgttrajecten met deelcertificaten mogelijk waarbij rekening wordt gehouden met de obstakels voor sommige deelnemers"

Eén respondent heeft geen zicht op dit natraject en drie respondenten zijn noch tevreden noch ontevreden. De neutrale score wordt onderbouwd met de volgende verhalen: "Zij zijn voldoende voorbereid op het examen. In de nieuwe vorm van onderwijs waarbij meer zelfverantwoording wordt gegeven, merken wij wel dat vanuit het bedrijf meer begeleiding nodig is. De nazorg wordt door ons eigen bedrijf gegeven" en "Het stuk nazorg zou nog beter kunnen. Bijvoorbeeld door een terugkomdag waarbij je vragen kan stellen aan deelnemers waar men tegenaan loopt."

Organisatie en Administratie

Het merendeel van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Drie referenten geven een neutrale score waarbij de volgende redenen worden gegeven: "Zij mogen wel iets moderner gaan werken met bijvoorbeeld een bedrijfsportaal waar informatie in te zien is. De huidige wijze van inschrijving is nu ook nog vrij veel werk", "De administratie is heel behulpzaam met uitleggen als ik iets niet begrijp. Tegelijkertijd mogen bepaalde zaken wel wat laagdrempeliger geregeld worden" en "De planning van opleidingen mag wat flexibeler en de reactie op onze vragen mag ook sneller. Daarbij speelt natuurlijk een rol dat de planning van de reguliere lessen een flexibele planning van de maatwerktrajecten in de weg zit."

Deze planning wordt ook door een tevreden referent benoemd, waarbij hij aangeeft dat er naar oplossingen is gezocht en deze zijn gevonden.

Relatiebeheer

Vrijwel alle respondenten spreken over één of meer vaste contactpersonen binnen Deltion en er zijn vaak vaste overlegvormen. De tevredenheid blijkt uit de volgende verhalen: “Ik heb bijna dagelijks contact. Zij is heel toegankelijk en ik ben heel blij met haar”, “Zij weten wat belangrijk is in deze branche en wat er speelt”, “Zij hebben een oprechte belangstelling in ons bedrijf. Soms was de samenstelling van de groep bij evaluatie momenten niet optimaal of werden afspraken niet actief opgevolgd, maar inmiddels wordt dat goed opgepakt” en “Ik ben heel tevreden over mijn contactpersonen en fijn dat ik daar terecht kan met mijn vragen. Ook kijken wij inmiddels naar andere vormen van samenwerking waarbij Deltion een proactieve rol inneemt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De waardering voor de prijs-kwaliteitverhouding is tevreden tot zeer tevreden door vrijwel alle referenten. Men spreekt over “Goede reguliere tarieven”, “Ik vind het wel een boel geld, maar ik krijg er enorm veel voor terug” en “De tarieven zijn iets duurder dan bij andere aanbieders, maar daar krijg je ook wel het een en ander voor terug.”

Eén respondent geeft een neutrale score met de volgende argumentatie: “Wij hebben er zelf heel veel tijd in moeten steken om samen tot een goed product te komen. De samenwerking daarin was wel sterk.” Twee referenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding en onthouden zich daarom van een score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het totaal genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Deltion met als resultaat goed opgeleide mensen.

De volgende verhalen weerspiegelen dit beeld: “Wij zijn heel tevreden over de samenwerking tussen de leraren en studietoelichters, maar ook de flexibele startdatum van de deelnemers is een pré. Verbeterpunten wat mij betreft zijn een digitaal portaal en meer uitleg en structuur in de planning en voorbereiding van bijvoorbeeld toetsen. Die ondersteuning wordt nu door het bedrijf gegeven”, “De ervaringen en senioriteit van de docent en de structuur in de lessen leveren goed opgeleide mensen op”, “Ja, ik ben tevreden over de uitvoering. Het sluit goed aan bij de vraag van deze tijd. Het is laagdrempelig en zij geven deelnemers een kans iets doen waar ze goed in zijn en waarbij zij het gevoel krijgen dat zij ertoe doen.”

Samengevat is er een goede tevredenheid over de samenwerking met Deltion, met vooral aandacht voor verbeterpunten in digitale toegankelijkheid en planning.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Deltion Business op 07-03-2024.

Algemeen

Deltion Business (hierna te noemen Deltion) is onderdeel van het Deltion College, dat er is voor iedereen. Deltion richt zich op bedrijven en instellingen en helpt organisaties groeien. Deltion helpt bedrijven met een praktische bedrijfsvisie op scholing en opleiding. Dat doet zij volgens het principe 'een leven lang ontwikkelen'. Mensen, organisaties, de arbeidsmarkt en de maatschappij zijn voortdurend in beweging. Het is belangrijk dat bedrijven op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het vakgebied en blijven nadenken over welke vaardigheden en kennis men nodig heeft. Bij Deltion ondersteunt men bedrijven en organisaties bij het opstellen van een bedrijfsvisie op scholing en opleiding en het samenstellen van opleidingstrajecten voor de werknemers. Opleidingsmogelijkheden zijn gericht op het vergroten van specialismen (verdiepen), het scholen op andere vakgebieden (verbreden), het bijscholen in het kader van duurzame inzetbaarheid (verlengen) en op het omscholen naar andere specialismes (veranderen).

Kwaliteit

'Een leven lang ontwikkelen' vormt zoals gezegd het uitgangspunt binnen alle trajecten. Ook streeft Deltion nadrukkelijk naar verbinding met de bedrijven uit de regio Zwolle. Daardoor creëert men een betere aansluiting op de behoefte in het werkveld; onder meer door het gezamenlijk ontwikkelen van opleidingen. Men streeft naar optimale ontzorging van de opdrachtgever en vormt daartoe één loket naar de volwassenen en naar het bedrijfsleven. Voor de inhoudelijke expertise maakt men graag gebruik van kennis en de docenten die binnen Deltion College aanwezig zijn vanuit de verschillende colleges. Gezamenlijk weten zij een grote slagkracht te bewerkstelligen en versterken zij elkaar in het totale proces. Binnen de projectteams werken accountmanagers, marketeers, projectcoördinatoren en docenten nauw met elkaar samen aan de hand van vastgestelde protocollen en procedures. Deltion maakt ook gebruik van externe docenten uit de flexibele schil. De projectcoördinator kijkt per opdracht welke docent het meest geschikt is en benadert deze vervolgens. Evaluaties vormen een belangrijk meetinstrument. Deze worden met zorg bekeken en de uitkomsten worden gedeeld met onder andere de betrokken docent.

Continuïteit

De duurzame relaties met de klanten en de sterke positie van Deltion als kennisleverancier vormen een waarborg voor de continuïteit van de organisatie. Ook de structurele aandacht voor kwaliteit en het continue streven naar vernieuwing draagt hieraan bij. Deltion speelt met het actuele programma-aanbod en de praktische insteek van veel opleidingen in op de behoefte van de doelgroep. Op grond van de gerichte focus op kwaliteit, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Deltion voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dat Deltion alle interne processen kritisch beschouwt, geeft aan dat men in nauwe verbinding staat met de markt. Anderzijds geeft de markt aan dat Deltion, mede daarom, voor hen een betrouwbare, professionele, klantvriendelijke en flexibele partner voor opleiden is. Het onderwijs sluit goed aan bij de belevingswereld van de deelnemer. Dat komt onder andere omdat men een goede vertaalslag weet te maken van theorie naar praktijk, de interactiviteit en het maatwerkgehalte waardoor het nog beter aansluit op de dagelijkse werkzaamheden.

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