

Klanttevredenheidsonderzoek

AOb - Scholing

07-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AOb - Scholing 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit blijft hier buiten beschouwing
- ④ Drie referenten hebben hier geen mening over
- ⑤ Drie referenten kunnen hier niets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien personen hebben hun inzichten gedeeld tijdens dit onderzoek naar de diverse maatwerktrajecten die door de AOb-Scholing worden aangeboden, hierna simpelweg de AOb genoemd. Deze mensen waren niet alleen opdrachtgevers voor deze trajecten, maar hebben in veel gevallen ook daadwerkelijk deelgenomen aan de trainingen. Het merendeel van hen had eerder al maatwerktrajecten bij de AOb gevolgd en spreekt vol lof over de samenwerking. Een deel van de referenten heeft het in deze context over een servicepakket dat zij hebben afgenomen. Deze positieve ervaringen speelden een belangrijke rol bij hun keuze om opnieuw met de AOb in zee te gaan. Zoals een van hen opmerkte: "Natuurlijk speelt hun expertise ook een rol." Een klein aantal referenten kwam via aanbevelingen van collega's of vakgenoten in contact met de AOb. Maar wat al deze respondenten gemeen hebben, is hun tevredenheid over hoe de AOb het voortraject aanpakt.

Een van hen deelde: “We konden onze specifieke behoeften kenbaar maken, en de trainer hield hier rekening mee.” Het proces van het bespreken van de wensen en de manier waarop de AOb hieraan tegemoet kon komen, maakte voor hen duidelijk dat ze met de juiste partner in zee waren gegaan. “Ze waren in staat om het hele team tegelijkertijd te trainen en boden de kennis waar wij naar op zoek waren,” aldus een van de referenten.

Opleidingsprogramma

De mening van de referenten over het opleidingsprogramma en eventuele bijbehorende offertes van de AOb is buitengewoon positief. Ze vinden dat het programma goed aansluit bij de punten die in het voortraject aan bod kwamen. Bovendien wordt benadrukt dat de offerte of het plan van aanpak helder en duidelijk is opgesteld. Een respondent deelt zijn ervaring: “Onze trainer heeft me uitstekend bijgepraat en alles keurig verwerkt in het programma. De informatie werd op een overzichtelijke manier gepresenteerd, waardoor ik de uitnodiging voor de bijeenkomst moeiteloos kon doorsturen naar onze deelnemers.” Een andere referent voegt toe: “Er wordt transparant aangegeven waar de uren en kosten vandaan komen.” Deze positieve punten dragen bij aan een algehele tevredenheid, waarbij iedereen tevreden is over dit onderwerp.

Uitvoering

Bijna alle geïnterviewden zijn tevreden met de maatwerktrajecten uitgevoerd door AOb, waarbij twintig procent zelfs de hoogste waardering van “zeer tevreden” geeft. De uitvoering heeft bij iedereen voldaan aan de vooraf gestelde verwachtingen, zowel qua inhoud als helderheid, diepgang, en zowel theoretisch als praktisch gehalte van de sessies. Een tevreden deelnemer deelt zijn ervaring: “Mijn verwachtingen zijn helemaal ingelost. Het niveau was zoals afgesproken, en de training was verzorgd zoals ik had gehoopt.” De geïnterviewden prijzen de efficiënte organisatie van de sessies en benadrukken de actieve deelname van de deelnemers. Een van hen merkt op: “Het was behoorlijk interactief, met genoeg ruimte voor oefeningen en toepassingen. Maar aan de andere kant was er ook veel theoretische kennisoverdracht.” Verder geven ze aan dat de bijeenkomsten genoeg praktische handvatten hebben geboden voor de deelnemers: “Het was praktisch; de deelnemers zijn nu beter voorbereid op hun rol als MR-lid”. Enkele deelnemers hebben online trainingen gevolgd, maar hun waardering verschilt niet; ze delen dezelfde positieve ervaringen als hierboven beschreven. Een neutrale deelnemer had misschien iets hogere verwachtingen: “Het was een basistraining, maar ik had toch iets meer verwacht. Maar misschien was mijn eigen voorkennis niet representatief.”

Opleiders

Het volgende onderwerp dat aan bod komt, is de inzet van trainers door AOb. En net als bij het vorige onderdeel, overheerst hier een grote mate van tevredenheid. Alle referenten zijn enthousiast over de trainers, variërend van tevreden tot zeer tevreden. “Onze vertrouwde trainer begreep perfect wat we nodig hadden en kende onze situatie van binnen en van buiten. Hierdoor werden de voorbeelden en oefeningen veel levendiger, wat resulteerde in tevreden deelnemers,” deelt een van hen enthousiast. Een andere respondent prijst de trainer die door AOb is ingeschakeld: “Hij was niet alleen enorm bekwaam, maar ook heel menselijk en empathisch. Met zijn persoonlijkheid en stijl wist hij iedereen bij de training te betrekken.” Dit wordt door andere referenten gedeeld, die benadrukken hoe positief de trainers hebben bijgedragen aan hun leerervaring. “De trainers waren enorm betrokken en hadden oog voor onze individuele behoeften,” merkt een laatste deelnemer nog over dit onderwerp op.

Trainingsmateriaal

Het studiemateriaal dat door AOb wordt aangeboden, ontvangt lof van de deelnemers. “AOb zorgt ervoor dat alles goed geregeld is. De inhoud was volledig en werd helder en gestructureerd gepresenteerd,” vertelt een tevreden respondent. Een andere deelnemer voegt toe over het verstrekte materiaal: “We kregen veel waardevolle informatie, en alles was duidelijk relevant voor onze eigen taken.” De overige deelnemers delen dezelfde positieve mening en vinden het materiaal van AOb van uitstekende kwaliteit vanwege de helderheid, actualiteit en overzichtelijkheid. Enkele citaten benadrukken dit: “Het studiemateriaal was echt een mooie aanvulling,” en “Ik waardeer dat het materiaal actueel is en dat het me echt heeft geholpen.” Drie deelnemers hebben geen inzicht in het materiaal of kunnen er om andere redenen geen oordeel over en één referent geeft een neutrale score omdat hij het materiaal iets te algemeen vond: “Het had nog specifiekere op ons gericht kunnen zijn”.

Accommodatie

Dit onderdeel komt niet aan bod bij maatwerktrajecten

Natraject

Het natraject, georganiseerd door AOb, laat bij alle deelnemers een gevoel van tevredenheid tot zeer tevredenheid achter. Bij veel respondenten is er een evaluatie gehouden onder de deelnemers, waarbij een deel van hen vervolgens deze evaluatie met de trainer heeft besproken. "Na afronding van een traject hebben we altijd een evaluatiegesprek, waarbij we onder andere kijken of onze doelen zijn behaald en of er nog vervolgstappen nodig zijn. Dit zijn erg open gesprekken waarbij er echt naar ons geluisterd wordt," deelt een van de tevreden deelnemers. De andere respondenten hebben vergelijkbare ervaringen: "Na afloop hebben we contact gehad met onze trainer en hebben we ook afspraken gemaakt voor de toekomst." Niet alle deelnemers hebben na afloop gesprekken met de trainer gehad, maar zij geven aan dit niet te missen. De betrokkenheid en follow-up na het traject dragen bij aan de positieve waardering van het natraject onder de respondenten. Ten slotte geven alle deelnemers aan dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald: "We zijn veel beter geïnformeerd en kunnen daardoor onze taken veel beter uitvoeren."

Organisatie en Administratie

AOb heeft de organisatie en administratie prima op orde, en alle deelnemers zijn hier dan ook tevreden over. "Ze zijn altijd vriendelijk en behulpzaam, bereid om ons te ondersteunen en met ons mee te denken," deelt een enthousiaste deelnemer. Een andere deelnemer voegt toe: "De organisatie verliep vlekkeloos. Vanaf het begin tot het einde verliep alles soepel en efficiënt. AOb werkt professioneel en is betrouwbaar." Bovendien benadrukken de deelnemers dat de facturen overeenkomen met de offertes: "Ook op financieel gebied verloopt alles naar volle tevredenheid." Een laatste citaat dat de algemene tevredenheid van de deelnemers goed weergeeft: "De administratieve ondersteuning was uitstekend. De medewerkers van AOb zijn snel en behulpzaam bij elke stap, wat mijn vertrouwen in de totale kwaliteit van het traject versterkte".

Relatiebeheer

Alle deelnemers die hierover een mening hebben, zijn blij met hoe AOb het relatiebeheer aanpakt. Ze waarderen de nieuwsbrieven, persoonlijke e-mails en af en toe persoonlijk contact. Deze benadering wordt als prettig ervaren. "Ik word regelmatig op de hoogte gebracht over belangrijke zaken, zoals veranderingen in regelgeving. Als ik daar meer over wil weten, neem ik contact op en krijg ik altijd snel een reactie," deelt een tevreden deelnemer. De anderen zijn ook tevreden en beschrijven het relatiebeheer van AOb als "aanwezig maar niet opdringerig". Deze beschrijvingen geven goed weer hoe deze deelnemers denken over het relatiebeheer van AOb. Drie deelnemers hebben geen mening over dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle geïnterviewden zijn het erover eens dat de prijzen die AOb hanteert in verhouding staan tot de geboden kwaliteit. Een van hen benadrukt: "Ik vind de prijzen redelijk, vooral gezien wat ze bieden. Ze hebben veel expertise en weten dit op een fijne manier over te brengen." Een andere respondent deelt een vergelijkbare mening: "Omdat wij een servicepakket afnemen, is het lastig om te vergelijken. We krijgen meer dan alleen trainingen. Dat zie je terug in de prijs. Toch vind ik het, vergeleken met sommige anderen, redelijk wat ze vragen." Drie deelnemers hebben geen inzicht in de prijs en kunnen daardoor geen oordeel vellen over de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van AOb blijkt een grote tevredenheid onder de respondenten. Op vrijwel alle besproken onderwerpen zijn de deelnemers zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Enkele specifieke sterke punten van AOb die worden benadrukt, zijn onder andere “de kwaliteit en maatwerk van de trainingen” en “de professionele organisatie.” Een aspect dat herhaaldelijk wordt geprezen, is de expertise van AOb. Een deelnemer benadrukt: “Er wordt goed naar onze wensen geluisterd en duidelijk besproken wat de mogelijkheden zijn.” De samenwerking met AOb wordt door alle respondenten als zeer plezierig ervaren: “Het is fijn om met AOb samen te werken; ze begrijpen onze organisatie en stellen een passend programma samen.” Een andere deelnemer voegt toe: “AOb heeft deskundige trainers in dienst die op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. De bijeenkomsten zelf zijn van hoog niveau en worden gewaardeerd door onze deelnemers.” De algehele tevredenheid over het gehele traject is zo hoog dat de respondenten AOb zonder aarzelen zouden aanbevelen aan anderen. Daarnaast tonen ze interesse in toekomstige samenwerkingen: “Zolang we tevreden zijn, blijven we bij hen terugkomen”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met AOb - Scholing op 07-03-2024.

Algemeen

De AOb, de Algemene Onderwijsbond, speelt als grootste onderwijsbond van Nederland een belangrijke rol in het overleg tussen overheid, schoolbesturen en andere belangenorganisaties. De AOb behartigt de belangen van leden, beantwoordt vragen en organiseert activiteiten. Leden van de AOb kunnen afkomstig zijn uit alle sectoren van onderwijs. Daarnaast is de bond toegankelijk voor zowel werkzoekenden als studenten en voor lesgevend en ondersteunend personeel. De AOb ziet het als hun belangrijkste taak om ervoor te zorgen dat de leden van de AOb iedere dag hun werk goed kunnen doen. Hierbij ondersteunt men hen met professionele zeggenschap en arbeidsvoorwaarden. In de visie van de bond is voor goed onderwijs goed geschoold, professioneel en gemotiveerd personeel noodzakelijk. AOb Scholing is onderdeel van de AOb en richt zich op professionalisering en (na)scholing. Binnen het totale cursusaanbod van AOb Scholing nemen medezeggenschap, cao afspraken en financiën een belangrijke plaats in. Alle trainingen zijn maatwerk. Cursussen, trainingen, advies en begeleiding vormen de pijlers waarop trajecten vorm en inhoud krijgen. AOb Scholing richt de dienstverlening op het ondersteunen van mensen in hun rol als professionele gesprekspartner van schoolbesturen en directies. Daarnaast biedt men ondersteuning aan leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel als het gaat om het ontwikkelen van specifieke vaardigheden ondersteunend aan de uitoefening van hun vak. AOb Scholing is goed bekend met het werkveld van de professionals en zich ervan bewust dat deze continu in beweging is.

Kwaliteit

AOb Scholing hecht veel waarde aan kwaliteit. Intern besteedt men aandacht en zorg aan de continue professionalisering van trainers/adviseurs en aan de totale dienstverlening. Er is maandelijks een werkoverleg en de trainers komen met enige regelmaat bij elkaar zodat ze van elkaar kunnen leren. Ook vinden er tijdens die bijeenkomsten bijscholing plaats. Voor eerstelijnsvragen kunnen mensen terecht bij de consultants van AOb Scholing, voor tweedelijnsvragen zijn de trainers/adviseurs de aangewezen personen. AOb Scholing hecht sterk aan het voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever door een uitgebreide inventarisatie van de wensen in het voortraject in combinatie met de mogelijkheden die men kan bieden. Momenteel merkt AOb Scholing dat de adviesrol van de adviseurs/trainers groter wordt. Hier kan de AOb een rol spelen.

Continuïteit

AOb heeft al jaren een groot en vast aantal leden, veel leden zetten zich ook actief in voor de AOb. Dit zorgt voor een sterke organisatie, Binnen het onderwijs volgen de ontwikkelingen elkaar snel op. AOb Scholing probeert op alle actualiteiten zo alert mogelijk in te spelen, zoals op trends als krimp, reorganisaties, schaalvergroting maar ook op aandachtspunten per sector. Daarnaast is men op dit moment bezig om de interne processen te verbeteren om nog beter aan te kunnen sluiten op vraagstellingen vanuit het onderwijs.. 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 AOb Scholing voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

AOb Scholing is een bekende speler op het gebied van opleidingen binnen de sector onderwijs. De kracht is mede gelegen in het feit dat men intern beschikt over deskundige experts die kunnen schakelen op specifieke vraagstellingen van de klant. Trajecten worden als maatwerk ervaren omdat deze aansluiten op de dagelijkse praktijk van de professionals. Bij het samenstellen van de maatwerktrajecten ziet de AOb er dan ook op toe dat de opdrachtgever zelf goed meedenkt en zeggenschap heeft over de inhoud van de cursus. De betrokken en klantgerichte opstelling van de AOb is niet onopgemerkt gebleven bij de referenten van het klanttevredenheidsonderzoek. Zij geven dan ook expliciet aan de trajecten als maatwerk te ervaren en deze te appreciëren.

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