

# Klanttevredenheidsonderzoek

RINO Groep

25-03-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RINO Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

# 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, ondoorgankelijk 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		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma②				60%	30%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders		10%	10%	40%	40%
Trainingsmateriaal③		10%		60%	
Accommodatie④					
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie⑤			10%	40%	40%
Relatiebeheer⑥				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%	20%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%	30%	30%	30%

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

② Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma

③ Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal

④ De trainingen hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderwerp buiten beschouwing blijft.

⑤ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie

⑥ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

⑦ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten die aan dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van RINO Groep hebben meegewerkt, zijn tevreden over het voortraject. Veelal zijn zij deelnemer geweest, enkelen hebben eveneens de coördinerende rol voor een training op zich genomen terwijl anderen alleen opdrachtgever zijn geweest. Men is van mening dat er in dit stadium goed wordt geluisterd naar eventuele specifieke wensen. Via Google heeft men RINO Groep gevonden of via bestaande netwerken. Daarnaast blijken sommigen al langer met hen samen te werken. Enkele uitspraken: "We hebben online een offerte opgevraagd. Daarna zijn we door hen gebeld en hebben we de wensen besproken. Vervolgens kregen we een offerte op maat", "We hebben een aanvraag ingediend en hebben vervolgens per telefoon onze wensen doorgegeven waarbij zij ons goed van advies hebben voorzien", "RINO Groep is de enige die deze methodiek aanbiedt. We hebben ook input vanuit de werkvloer opgehaald" en "We hebben een aantal varianten op de training doorgenomen.

Een bepaalde doelgroep hebben we het volledige traject laten volgen; andere groepen hebben een korte variant gekregen.” Degene die ontevreden is in het voortraject verklaart het volgende: “Het is een beetje misgegaan in de communicatie vooraf. Het hele traject bestond uit zeven trainingen volgens een bepaalde methodiek. Met als doel om intern trainers op te leiden. Wat volstrekt onduidelijk was, was dat deze methodiek in de basis genomen voor alle zeven varianten hetzelfde was waardoor de trainers een overkill hebben gehad. Ik had liever gezien dat er meer verdieping per onderwerp zou zijn geweest.”

### **Opleidingsprogramma**

Een referent heeft hier geen zicht op omdat het door een collega is afgehandeld. De overige negen tonen zich tevreden op het onderdeel opleidingsprogramma. Uit de interviews blijkt dat sommigen al langer met hen samenwerken waarbij zij een aantal keren per jaar overleg hebben over de voortgang. Zo verklaart een geïnterviewde: “We kunnen gebruikmaken van dezelfde docent die inmiddels de context goed kent. We kijken een keer per half jaar hoe we ervoor staan en stemmen het opnieuw met elkaar af.” Een enkeling geeft aan dat een urgent probleem heeft geleid tot de inkoop van een training. “We hebben uitgebreid de aanleiding verteld en er is een multidisciplinair overleg gekomen. De workshops werden precies op de verschillende doelgroepen afgestemd. De offerte die we kregen sloot goed aan bij hetgeen we hadden besproken.” Een derde verklaart: “We bieden de collega’s een standaard training in het eerste jaar om vervolgens na twee jaar de diepte in te gaan. Inhoudelijk zit het goed in elkaar omdat we ook inspelen op de behoefte uit het team. Het is vooral fijn dat we voor de basisvariant altijd gebruik kunnen maken van dezelfde trainer. De offerte die we kregen was duidelijk.” Verder blijkt uit de gesprekken dat de kosten helder staan aangegeven. Ook vertelt een referent nog dat er een document was bijgevoegd met eisen en verantwoordelijkheden. Dat stelde deze op prijs.

### **Uitvoering**

Twee respondenten zijn tevreden noch ontevreden over de uitvoering. Zij verklaren: “De cursisten hadden al meer kennis en ervaring dan de trainers gedacht hadden. Hierdoor sloot de uitvoering niet goed aan” en “Omdat het in het voortraject in de communicatie niet goed ging, sloot de uitvoering niet aan. We hebben feedback gegeven en daar is wel op ingespeeld zodat de deelnemers nog een gratis terugkomdag hebben gehad.” De overige acht referenten zijn wel tevreden over de uitvoering. Sommigen hebben zelf deelgenomen terwijl anderen hun mening baseren op de feedback van de deelnemers. De docenten weten goed in te spelen op de hulpvraag en nodigen de deelnemers eveneens uit om eigen casussen in te brengen. “De training duurde een dag en is heel positief ontvangen. We konden eigen vraagstukken inbrengen en hebben vooral geleerd om de juiste vragen te stellen”, “Vooraf hebben we afgesproken om concrete casussen in te brengen zodat we deze als team konden bespreken. De rol van de docent was vooral een begeleidende. We kregen eveneens veel theoretische onderbouwing maar de trainer switchte makkelijk van theorie naar onze praktijk” en “Er is alle tijd genomen om in te gaan op persoonlijke ervaringen. Het geheel was vooral informatief.” Een tevreden referent benoemt nog wel een aandachtspunt: “We hebben een blended variant afgenomen. Terugkijkend was dat voor ons team niet handig; deels omdat we een kader misten en deels omdat het voelde als losse onderdelen. Maar we werken al langere tijd samen waarbij we hebben geleerd dat deze variant voor onze praktijk niet werkt.”

### **Opleiders**

Ondanks dat acht van de tien referenten de opleiders positief beoordelen, zijn er twee ontevreden dan wel neutraal gestemd. Zij verklaren: “De docent was niet gewend om binnen onze context te denken en te werken. Deze miste ook de afstemmomenten. Daar had echt meer aandacht voor kunnen zijn. Gelukkig beschikken wij intern over twee coaches die met deze methodiek werken, zodat het toch nog enigszins op onze situatie werd toegespitst” en “De trainers sloten niet aan op de deelnemers. Er gebeurde een klein incident waarna een van de twee trainers boos werd. Vervolgens trok deze de conclusie dat er weerstand in de groep zat terwijl dat niet zo was. De ander was niet in staat om het tijt te keren. En dat beïnvloedde de sfeer en de uitkomst van de training.” Degenen die wel positief zijn, vertellen onder meer: “Uiteindelijk zijn alle trainingen uitgevoerd door één docent die erg ervaren was en goed kon meedenken”, “De trainer was zeer deskundig en wist goed in te spelen op vragen”, “Er kwam veel energie vanuit de trainer. Hij was enthousiast, betrokken en had veel ervaring. Maar hij kon ook streng zijn waardoor hij de cursisten goed kon meenemen” en “Trainers zijn vakkundig, empathisch, taalvaardig met betrekking tot gevoelens en sluiten goed aan op de groep.” Daarnaast wordt nog gemeld dat ze de interactie weten te stimuleren en dat de vooraf ingebrachte casussen ook daadwerkelijk worden besproken.

### **Trainingsmateriaal**

Zes referenten zijn van mening dat het trainingsmateriaal aansluit op de stof. Een van hen is ontevreden. Dat heeft vooral te maken met de gedateerde materialen. Zoals deze aangeeft: “Het materiaal was heel erg verouderd. Online stonden oude filmpjes en we kregen dvd's toegestuurd. Daar kunnen we als werkgever niets mee want het past niet meer in de laptops.” Drie referenten onthouden zich van een score omdat ze hier geen zicht op hebben. Degenen die tevreden zijn, geven als verklaring dat de sheets die zijn gebruikt, voldoende waren. Ook deelt men mee dat de portal goed te bereiken was. De materialen zijn als naslagwerk bruikbaar maar of de deelnemers dat ook daadwerkelijk in de praktijk doen, is niet altijd bekend. Enkele citaten ter toelichting: “De digitale portal is een welkome toevoeging. Vooraf kregen de deelnemers de startup map”, “Naast de online omgeving hebben de cursisten ook de PowerPointpresentatie gekregen”, “Het informatiemateriaal is te downloaden” en “Er zijn nog materialen nagestuurd.”

### **Accommodatie**

De trainingen hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderwerp buiten beschouwing blijft.

### **Natraject**

Negen referenten zijn positief over het natraject. In dit stadium wordt er geëvalueerd, ontvangen de deelnemers een certificaat en geven de respondenten aan wat de opbrengst van de training is geweest. Een van hen geeft aan dat er nog wel een extra evaluatiemoment is geweest om te kijken of er nog iets opgeschaald kon worden om het rendement voor de collega's te verhogen. “En daarnaast heeft RINO Groep nog extra inspanningen gedaan om degenen die niet geslaagd waren toch van voldoende handvatten te voorzien.” Anderen melden bijvoorbeeld: “Als opdrachtgever heb ik een rapportage van de formulieren gehad maar ik zag verder geen aanleiding om deze te bespreken” en “De deelnemers kijken positief terug.” Over het rendement van de training zegt men: “Wij kunnen nog stappen zetten omdat we als organisatie nog niet volledig zijn ingewerkt op de bijkomende problematieken van de cliënten”, “De deelnemers kregen een certificaat wanneer zij actief hadden deelgenomen en een aantal opdrachten hadden ingeleverd. We hebben nu een iemand die is afgestudeerd en een volgende is in opleiding zodat we het geheel nog meer kunnen borgen in de organisatie”, “De tips die we hebben gekregen, proberen we regelmatig uit de in praktijk” en “De handvatten zijn waardevol.” Degene die ontevreden is, meldt het volgende: “We kunnen in de praktijk terugvallen op de methodiek. Maar ik mis het meedenken van de RINO Groep met betrekking tot het inzicht wat organisaties echt nodig hebben in combinatie met het beschikbare budget.”

### **Organisatie en Administratie**

Acht referenten zijn van mening dat de RINO Groep het organisatorisch en administratief handelen goed op orde heeft. Zij vinden de bereikbaarheid goed en zijn eveneens van mening dat men de afspraken nakomt en dat alles tijdig wordt toegestuurd. "Onderin de offerte stond een telefoonnummer waarbij de telefoon keurig werd opgenomen", "Ik heb alleen contact gehad met de docent", "Alles verloopt netjes conform afspraak" en "Alles is uitgevoerd volgens de offerte. We hebben meestal contact per mail en soms bellen we. Dat loopt prima", zijn enkele verklaringen op dit onderdeel. Een geïnterviewde is neutraal en meldt: "We hadden een contactpersoon die heel chaotisch was. Daarna kregen we iemand die meer structuur wist aan te brengen. Dat stel ik op prijs. Maar, er is ook een docent geweest die niet online les wilde geven. Dat hoorden we op de dag zelf en toen moest alles opnieuw worden ingepland. Dat was enorm veel gedoe om mensen weer tegelijkertijd vrij te kunnen vlaggen van de groep." Een referent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel.

### **Relatiebeheer**

Drie referenten kennen geen score toe aan het onderdeel relatiebeheer omdat er volgens hen geen sprake van is. De overige zeven zijn positief. Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers het vooral op prijs stellen dat de RINO Groep hen niet bestookt met telefoontjes of mailtjes. Zij geven aan dat zij hen zelf prima weten te vinden wanneer zij hen nodig hebben. Opdrachtgevers melden onder meer het volgende: "We hebben regelmatig even met elkaar contact", "Ik ervaar hen proactief op de relatie. Als er een kink in de kabel komt, nemen zij direct contact op", "Ik vind hen laagdrempelig in de afstemming. Ook als er niets is. Ze denken en kijken met ons mee en de lijnen zijn kort" en "Ze hebben keurig gemeld dat Cedeo zou kunnen bellen in verband met dit onderzoek."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Een referent is ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding: "We hebben een behoorlijk bedrag moeten betalen voor de zeven trainingen. Bovendien was het lesmateriaal verouderd. Dus op deze manier zijn wij niet tevreden." Degenen die neutraal zijn, vertellen: "De blended variant heeft te weinig gebracht. Dat is echt een aandachtspunt" en "Wij zijn een kleine organisatie. We roeien met de riemen die we hebben. Als dan vanuit de RINO Groep commentaar komt over onze trainingsruimte dan vind ik dat niet helemaal netjes. Ik zou hen adviseren om zich meer te verdiepen in het soort klant en goed te luisteren naar de feedback." Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en geven geen oordeel. De resterende vijf zijn tevreden. Waarbij een van hen opmerkt: "Soms ga ik bij andere leveranciers kijken maar ik kom toch weer terug bij de RINO Groep", "De verhouding is prima", "Ik denk dat het marktconform is en ik vond het de prijs waard" en "Het viel binnen het budget."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek tonen drie respondenten zich neutraal ten aanzien van de gevolgte opleidingen en de samenwerking. Zij melden het volgende: "Ik betrek in mijn eindoordeel vooral de gevoelens die het team heeft overgehouden aan de training", "Blijf zoeken naar een alternatief dat passend is binnen de vraag van de organisatie. In ons geval paste de blended variant niet" en "Omdat er niet goed is uitgevraagd aan de voorkant, heeft de training niet helemaal gebracht wat we ervan hadden verwacht." Een referent is ontevreden: "We hebben de trainingen wel ingekocht maar eigenlijk is deze te duur voor ons als kleine organisatie. Ik zou het op prijs stellen als ze meedenken in de mogelijkheden, bijvoorbeeld in het verkleinen van de modules of het samenwerken met andere kleine organisaties. Ik mis de adviserende rol van de RINO Groep in de mogelijkheden." De resterende zes zijn wel tevreden en melden onder andere: "Zij zijn voor ons een goede match", "Zij managen de verwachtingen op een goede manier en faciliteren alles correct", "Ik ervaar hen als flexibel en laagdrempelig. Maar ook als deskundig en goed schakelend op het onderwerp. De trainers zijn wat ouder en brengen een stuk levenservaring mee", "De communicatie is helder" en "Het geheel is goed georganiseerd." Alle tips ter verbetering of aandachtspunten zijn eerder in dit rapport aan de orde gekomen. De respondenten zijn genegen om de maatwerktrainingen van de RINO Groep aan te bevelen aan anderen, hoewel een enkeling aangeeft daarin wat terughoudend te zijn, mede op basis van de (eerste) ervaring.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie				70%	30%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer②				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

- ② Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten geven aan dat zij meerdere cursussen en trainingen bij de RINO Groep hebben gevolgd. Dat verklaart hun mate van tevredenheid op dit onderdeel; de positieve eerdere ervaringen leiden ertoe dat zij altijd bij hen kijken wanneer nieuwe opleidingen gewenst zijn. “Zij bieden opleidingstrajecten voor bijvoorbeeld een bepaalde kwalificatie. Over het algemeen is alles helder hoewel het soms wat marketingtechnisch staat omschreven”, verklaart een van hen. Een volgende: “Bij ons op het werk is het standaard dat we cursussen bij de RINO Groep volgen.” “Het is een fijne en vertrouwde plek voor mij”, deelt een derde mee. Ook melden respondenten dat zij al heel lang bij hen komen; anderen daarentegen hebben hen via internet uitgekozen. Zoals een van hen dat omschrijft: “Ik heb hen destijds zelf gezocht via een zoekmachine. Toen ik eenmaal de eerste cursus had gedaan, kijk ik regelmatig naar het aanbod op hun site.” Uit de interviews blijkt verder dat de inschrijving vlot verloopt en dat men eveneens snel een bevestiging ontvangt.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is duidelijk, aldus de referenten. Men vertelt dat er veel aanbod is en dat er altijd wel iets tussen zit wat hen aanspreekt. “Ik heb ook nog een informatiegesprek aangevraagd. Daarin hebben ze goed meegedacht over de invulling van mijn accreditatietraject”, vertelt een geïnterviewde. Een tweede verklaart: “Bij een bepaalde module binnen de opleiding kon ik meteen aangeven of ik op de wachtlijst wilde. Dan kan ik daarna met voorrang inschrijven en krijg ik daar bericht over. Dat is heel prettig.” Ook vertellen referenten dat zij een programmaboek hebben ontvangen en die heel overzichtelijk te vinden. “Deze is goed ingedeeld per interessegebied”, zo geeft een referent aan. Toch geeft een tevreden respondent aan de site niet altijd even prettig te vinden: “Op een bepaalde manier loopt het niet soepel. Als ik bijvoorbeeld criteria heb aangegeven, vallen deze weg op het moment dat ik doorklik.” Een tweede heeft ook nog een aandachtspunt: “Soms passen de data niet en dan zou ik het fijn vinden als ik weet wanneer een volgende op de planning staat.” Voor zover de referenten daar zicht op hebben, melden zij eveneens dat de kosten helder staan vermeld.

### **Uitvoering**

Een referent is neutraal in de beoordeling over de uitvoering. Deze licht dit als volgt toe: “De trainingen zijn vrij klassikaal en er is weinig interactie. Daarnaast vind ik het tempo te langzaam. Soms denk ik wel eens wat er in een dag gebeurt, kan ook in een uur.” De overige negen tonen zich tevreden en zeer tevreden. Zij wijzen op een goede balans in de programma’s, de mogelijkheid voor het inbrengen van eigen casuïstiek en het uitwisselen van ervaringen tussen de deelnemers die uit diverse organisaties komen. Ter toelichting: “Het verschilt wel per docent. Meestal zit er een goede afwisseling in de programma’s. Soms is het herhaling en soms verdieping. We kunnen veel vragen stellen en eigen casussen inbrengen. Dat is heel prettig want dat kun je meteen in de praktijk toepassen”, “Het niveau is altijd goed”, “Het programma wordt altijd uitgevoerd en je krijgt praktische oefeningen”, “Soms krijgen we het ook blended aangeboden waardoor we zelf al veel kunnen voorbereiden” en “Sommige trainingen zijn vooral theoretisch en dat vind ik prettig omdat ik ook theoretisch ben ingesteld.” Een van hen heeft nog wel een opmerking: “Ik vind het jammer dat de online leeromgeving pas laat open wordt gezet. Ik bereid me graag goed voor.”

### **Opleiders**

Voor de opleiders is er veel lof. Zij zijn ervaren binnen het vak dat zij doceren, betrokken en enthousiast. Ook vertelt men nog het volgende: “Het verschilt wat per trainer. Maar over het algemeen zijn zij deskundig en praktijkgericht. Het is heel waardevol dat zij zelf nog in de praktijk werkzaam zijn”, “De meesten staan boven de stof”, “Het zijn experts maar dat hoeven niet per se goede trainers te zijn. Maar de didactische skills zijn goed”, “Men heeft passie voor het onderwerp en ze zijn bereid om ons iets te leren. Soms is het wel zoeken naar de juiste balans” en “Ik vind het uitstekende specialisten. Zij werken vaak al jaren met deze problematiek en hebben eveneens een eigen praktijk.” Een geïnterviewde heeft nog wel een opmerking: “Bij een training vond ik de veiligheid onvoldoende geborgd. Daar had de trainer echt meer sensitiviteit kunnen betrachten, vooral in relatie tot het onderwerp trauma.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal beoordelen de meeste referenten van goede kwaliteit. Deelnemers krijgen vooraf toegang tot de portal waarin onder meer artikelen zijn opgenomen. Boeken dienen zij zelf aan te schaffen. Een van hen signaleert wel dat de portal best ingewikkeld is: “Er zijn meerdere plekken waarop iets te vinden is. Daar mag wel wat duidelijkheid in komen.” Degenen die neutraal zijn, melden: “Gevoelsmatig vind ik het lesmateriaal wat minder goed. Ook vind ik het jammer dat de portal niet langer openblijft” en “Ik ervaar dat er soms niet echt wordt teruggepakkt op de materialen. Vooral als je in groepjes opdrachten moet doen; dan merk ik dat de een wel de literatuur erbij heeft gepakt maar anderen niet. Dat vind ik jammer.” De meesten melden dat het ook bruikbaar is als naslagwerk en dat ze ook daadwerkelijk de materialen erbij pakken. “Je krijgt ook bericht wanneer de portal bijna wordt gesloten. Dan kun je eventueel zelf nog materialen downloaden of uitprinten”, vertelt een respondent.

### **Accommodatie**

De accommodatie in Utrecht wordt als prettig ervaren. Uit de gesprekken blijkt dat men de faciliteiten als toereikend bestempeld en de bereikbaarheid als goed. “Hoewel in de zomer een kant van het gebouw erg heet wordt” verklaart een van hen. Een tweede merkt op dat de cateringmedewerker niet altijd even klantvriendelijk is. En een derde tekent nog aan: “Het parkeren kost veel geld en als ik met de fiets kom, kan ik deze niet altijd even goed kwijt.” Anderen spreken over een modern gebouw dat makkelijk te bereiken is, zowel met het openbaar vervoer als met de auto. Zoals een van hen aangeeft: “We worden netjes ontvangen maar inmiddels weet ik prima de weg. Alle faciliteiten zijn goed. Er is lunch en koffie/thee. Soms gaan we naar La Vie voor de lunch en dat is fantastisch.”

### **Natraject**

Negen van de tien referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het natraject. Zij geven aan dat zij soms een toets, presentatie of eindopdracht dienen in te leveren. Op basis daarvan krijgen zij vervolgens een certificaat en zorgt de RINO Groep ervoor dat de punten in de betreffende kwaliteitsregisters worden geregistreerd. Ook ontvangen deelnemers na afloop een evaluatieformulier. Maar de belangrijkste reden voor hun score wordt ingegeven door het rendement van de cursussen of opleidingen. Zoals zij zeggen: “Ik kies bewust voor wat ik wil leren en bij hen leer ik veel”, “Ik haal echt waarde uit het geheel”, “De handvatten kan ik direct inzetten bij collega’s en cliënten”, “Sommige zijn heel praktisch en bij andere krijg ik vooral verdieping en/of vernieuwing”, “Ik wil me breder oriënteren en dat lukt prima” en “Ik krijg er heel veel voor terug. Met name door de verbinding met de praktijk. Zelf hebben we ook een intervisiegroep opgericht en dat werkt heel fijn.” Een van hen is neutraal en vertelt dat deze het op prijs zou stellen als er ook verdiepings- en of terugkomdagen zouden worden georganiseerd. Daarnaast merkt deze op: “Het duurde lang voordat we de docent konden bereiken. Er zou namelijk nog een PowerPointpresentatie worden nagestuurd maar dat heeft een half jaar geduurd.”

### **Organisatie en Administratie**

Dat de organisatie en administratie bij RINO Groep Utrecht in de goede handen is, blijkt uit bovenstaande scores. Men is van mening dat zij snel en makkelijk bereikbaar zijn en de afspraken nakomen. Een van hen merkt wel op: “Toen ik wilde beginnen, was net mijn vader overleden. Daar heb ik over gebeld en het antwoord was, ‘dan heb je pech en kun je binnenkort opnieuw beginnen’. Dat was natuurlijk niet erg empathisch.” Anderen merken op dat het inloggen op de portal altijd soepel verloopt. “Een keer was de docent ziek en stonden we daar voor niks. Maar dat was overmacht”, zo verklaart deze. Uit de interviews blijkt dat er soms wel eens iets hapert, maar dat het dan snel wordt opgelost. Ook blijkt dat een docent soms wat minder makkelijk bereikbaar is.

### **Relatiebeheer**

Twee referenten melden dat er geen sprake is van relatiebeheer. Daarom onthouden zij zich van een oordeel. Ook anderen zijn deze mening toegedaan. De RINO Groep neemt geen actief contact meer op zodra een training of opleiding is afgesloten. Daarbij geven zij aan dat zij dat prima vinden want zij weten hen zelf te vinden, mochten zij een nieuwe opleiding willen starten. Wel delen ze mee dat ze af en toe mailingen ontvangen met nieuw cursusaanbod en/of een nieuwsbrief. Sommigen melden ook dat zij de docenten via LinkedIn volgen. Een enkeling zegt ook hierbij dat een terugkommoment, eventueel online, ook op prijs wordt gesteld.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt drie referenten neutraal. Zij baseren hun mening vooral op de hoge prijsstelling waarbij een van hen opmerkt: “Maak het niet duurder en let ook op de kwaliteit. De horeca is namelijk versoberd. Ik vind dat dat niet kan voor deze prijs.” Ook tevreden referenten beoordelen de prijs als hoog en geven als tip om daarop te blijven letten. Enkele anderen delen mee de cursussen eveneens duur te vinden maar er wel voldoende waarde uit te halen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden zijn over het totaal en de samenwerking met de RINO Groep. Men prijst vooral het brede aanbod en de kwaliteit van de docenten. “De trainers zijn betrokken. De portal is goed bereikbaar”, “Het is een professioneel instituut en de inhoud is heel sterk. Ook is alles goed verzorgd. Ik voel het altijd als een fijn uitje”, “De kwaliteit is hoog en het zit organisatorisch goed in elkaar”, “De inhoud is breed met een diversiteit aan onderwerpen die aansluiten. Het is een fijne nascholingsclub”, “Ik ervaar hen als heel professioneel. Ze doen wat ze beloven” en “Omdat ik al zoveel bij hen heb gedaan, herkennen ze me ook. Die persoonlijke benadering waardeer ik.” Een van hen is neutraal en wijdt dit met name aan de uitvoering: “Op inhoud is het goed maar op het proces minder. Het kan soms sneller en er is niet altijd gelegenheid om te oefenen.” Daarnaast geeft een referent ook nog een tip die niet eerder in het rapport staat vermeld: “Cursussen worden soms ook in de vakanties gepland. Voor mensen met kinderen is dat niet handig.” Tot slot geven referenten aan dat zij het cursusaanbod van de RINO Groep willen aanbevelen bij klanten. Hoewel sommigen aantekenen dat niet voor alle trainingen te willen doen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met RINO Groep op 25-03-2024.

### Algemeen

De RINO Groep is een opleidingsinstituut voor mensen die werken met mensen met een psychische kwetsbaarheid. Zij biedt innovatieve opleidingen, cursussen en congressen op maat. Zij beschikt over een groot en internationaal netwerk. Van daaruit creëert en deelt zij hoogwaardige kennis met een focus op de vertaling naar de dagelijkse praktijk. Al meer dan dertig jaar beweegt zij zich binnen de werelden van de geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, generalistische basis-ggz, buurten, wijkteams, forensische zorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Binnen de afdeling bij- en nascholing wordt dagelijks gewerkt aan de organisatie en ontwikkeling van actuele en innovatieve (beroeps)opleidingen, cursussen, modulaire opleidingen en congressen. Mede dankzij het ruime aanbod kan kennis op vrijwel alle thema's worden verdiept, verbreed of onderhouden. De RINO Groep onderscheidt zich door klantgerichte service en biedt haar aanbod zowel door middel van open inschrijvingen als door op maat gemaakte (in-company) trainingen aan.

### Kwaliteit

De RINO Groep maakt gebruik van de dienstverlening van gespecialiseerde docenten. Zij beschikken over vakinhoudelijke kennis en zijn eveneens nog in de praktijk werkzaam als behandelaar. Tevens weten zij de juiste didactische werkvormen te hanteren. De RINO Groep biedt workshops op dit gebied kosteloos aan, aan alle docenten. Dat biedt nieuwe experts, die zij ook aan zich weet te binden, de mogelijkheid om vanaf de grondbeginselen op een juiste manier te starten met de basis. De diverse managers houden nauw contact met de docenten met wie zij eveneens het voorgesprek voeren om te kijken of zij de juiste aansluiting hebben. Binnen de grote poule aan docenten op een bepaald specialisme, hanteert de RINO Groep het systeem van buddy-uren. Men kan onderling klankborden met een collega wanneer daar behoefte aan is. Ook heeft men bijvoorbeeld de technische ondersteuning optimaal georganiseerd. Zo is de IT-desk altijd bereikbaar om eventuele problemen direct op te lossen. Met de deelnemers wordt er altijd na afloop geëvalueerd. Inmiddels heeft ook de nazorg en after-sales meer prioriteit gekregen zodat de RINO Groep eveneens het contact met opdrachtgevers frequenter onderhoudt. Hierdoor kan men tevens meer focussen op de totale organisatieontwikkeling bij de klant. Opleiden vormt daarbij een belangrijke pijler om de klant in haar ontwikkelbehoefte verder te ondersteunen. Zowel klassikaal als online als blended leervormen worden aangeboden. Ook daarin worden docenten nadrukkelijk geschoold en krijgen zij maximale ondersteuning om zich de nieuwe werkvormen eigen te maken.

### Continuïteit

Met diverse zorginstellingen werkt de RINO Groep nauw samen. De organisatieontwikkeling bij de klant wordt door de RINO Groep steeds meer als uitgangspunt genomen om ook strategisch mee te kunnen bewegen op de trends in de markt. Dat maakt dat er andere keuzes gemaakt worden, ook in bijvoorbeeld productvormen. Op dit moment vormen trainingen binnen het open aanbod intern nog de grootste component. Inmiddels is de organisatie bezig met een herstructurering waardoor men verwacht dat strategische in-company- en maatwerktrajecten de komende tijd gaan groeien. Het uitgangspunt in de diverse samenwerkingsverbanden is het tijdelijk begeleiden en ondersteunen om de professionals en organisaties zo zelfstandig mogelijk te kunnen laten opereren. Daarnaast zoomt men in op het vraagstuk 'wanneer ben je mentaal gezond'? Mede dankzij de verschuiving van de zorg naar het sociale domein, trekt de RINO Groep eveneens nieuwe doelgroepen aan. De RINO Groep staat voor kwaliteit en degelijkheid. Binnen de veranderde marktomstandigheden (zoals het versoepelen van criteria binnen kwaliteitsregisters) blijft zij deze kernkwaliteiten uitdragen. Dat maakt ook dat docenten en opdrachtgevers graag aan hen verbonden blijven. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de RINO Groep voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De RINO Groep is een organisatie die continu in ontwikkeling is om, binnen de gegeven randvoorwaarden, zowel professionals als de organisaties waarvoor zij werkzaam zijn, optimaal te ondersteunen in de uitoefening van hun vakgebied. De feedback die aan hen wordt gegeven, neemt zij ter harte om zo nog beter van dienst te kunnen zijn. Het vakgebied is continu in ontwikkeling. Daar is men zich intern terdege van bewust en daar waar mogelijk, dan wel noodzakelijk, schakelt men direct door binnen de dienstverlening. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn dan ook tevreden over de samenwerking met de RINO Groep.

## 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](http://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