

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Centre for Safety and Development

18-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Centre for Safety and Development vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 het haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 4

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			25%	50%	25%
Opleidingsprogramma				75%	25%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				50%	
Accommodatie③				50%	
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				75%	25%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De vier referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van CSD, zijn, op een na, tevreden over het voortraject. Het boeken van een training gaat vaak direct online, tussen deelnemers en CSD. Wel geeft een van hen aan: "We hebben nog even contact gehad over de safety voor Female Travellers. En speciaal om meer in te zoomen op de medische module. Met name daarvoor hebben we een in-company traject georganiseerd." En een tweede: "Wij wilden een specifieke veiligheidstraining voor een bepaald land. Als opdrachtgever heb ik dit georganiseerd voor meerdere partijen omdat wij samenwerken aan een project. Van de training is, denk ik, 90% overgenomen van een standaardtraining en is 10% maatwerk geweest. Het stuk bewustwording past in meerdere contexten. Ook al ben ik tevreden, achteraf had ik toch graag gezien dat het nog iets specifieker had gekund. Iets meer gefocust op het land waar we werkzaam in zijn." Dat is voor hem de voornaamste reden om een neutrale score te geven.

Opleidingsprogramma

Na het voortraject volgt een offerte die voor alle referenten helder en duidelijk is. Alle afspraken en verantwoordelijkheden staan verwoord waarbij men van mening is dat CSD ook veel uit handen neemt. Een respondent zegt: "CSD neemt ook veel uit handen en pakt dingen op. Men denkt echt met je mee. CSD heeft een strippenkaartsysteem waarvan de geldigheidsduur voorbij was. Maar door de veranderde omstandigheden konden we het verlengen. Keurig." Een volgende: "Het overzicht van alle deelnemers wordt netjes bijgehouden. Bijvoorbeeld om bij te houden wie voor welke training in aanmerking komt. Zodat alle informatie zo actueel mogelijk is. Ik beoordeel hen echt als een dienstverlenende organisatie."

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve en zeer positieve reacties. De referenten baseren zich hierbij vooral op hetgeen zij van de cursisten hebben doorgekregen. "Het is een goede training met veel afwisseling. Het kent een redelijke diepgang maar ik vind het een goede mix in de breedte", "De balans in de programma's is heel goed. Men luistert ook goed naar de feedback en probeert daar direct op te schakelen, indien mogelijk. Deelnemers leren skills die ze hopelijk nooit nodig hebben. Maar ze worden terdege voorbereid om op missie te gaan" en "Men heeft ook goed weten in te spelen op de Covid-maatregelen. Ik heb gehoord dat ze daar erg flexibel op hebben ingespeeld", zo geven referenten aan. Een geïnterviewde die tevreden is over het geheel, meldt nog wel dat bepaalde onderwerpen, zoals het EHBO-deel, voor hem korter hadden gekund. "Maar", zo zegt hij ook, "Aan het eind kwamen alle losse blokken bij elkaar en zagen we de samenhang."

Opleiders

De trainers krijgen lovende reacties. Men zegt onder meer: "Trainers en acteurs zijn heel goed in de interactie", "De opleiders zijn goed gekwalificeerd en hebben veel ervaring. Ook de acteurs zijn goed gescreend. Het zijn mensen met ervaring in het werkveld waardoor zij helder kunnen overbrengen wat de risico's zijn" en "De programma's zijn dusdanig doorontwikkeld dat ze breed inzetbaar zijn. Soms mogen ze nog iets meer inzoomen op specifieke situaties. Maar overall gezien is de balans goed." Ook geeft men aan dat er ruimte is voor het stellen van vragen en wordt er veel tijd genomen om situaties na te bootsen.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een mening. De andere twee tonen zich tevreden waarbij een van hen opmerkt: "Er is weinig materiaal omdat er juist veel geoefend wordt. Mogelijke praktijksituaties worden nagebootst." En de tweede meldt: "Je krijgt een tasje met spullen. Dat is op zich wel goed maar het gaat vooral om de handvatten. Hoewel ik zelf meer behoefte zou hebben aan nog wat meer uitgewerkte presentaties."

Accommodatie

De accommodatie die CSD gebruikt, is extern gelegen. Voor zover twee opdrachtgevers daar zicht op hebben, wordt deze als goed beoordeeld. Dat is de feedback die men heeft ontvangen van de deelnemers. Er is voldoende ruimte om simulaties na te bootsen waarbij er goed rekening wordt gehouden met de veiligheidsvoorschriften. Twee anderen hebben geen informatie ontvangen en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Zoals CSD het natraject uitvoert, stemt alle respondenten (zeer) tevreden. Men geeft aan dat er een goed contact is en dat de deelnemers een evaluatieformulier invullen. Wanneer zij aan de eisen hebben voldaan, ontvangen zij eveneens een certificaat. Twee referenten vertellen het volgende: "Het is een goede training geweest. Sowieso voor de simulaties van mogelijke situaties maar ook voor de deelnemers onderling. Zij konden met elkaar ook ervaringen uitwisselen. Onze accountmanager heeft nog contact met mij gezocht maar wegens drukte ben ik er nog niet aan toe gekomen om hem terug te bellen" en "We hebben met elkaar een goed contact. Ik vraag altijd aan de deelnemers hoe zij een training hebben ervaren en dat wordt besproken met CSD. Mocht het voorkomen, dat een cursist de training niet af kan maken, dan gaan we ook daarover in gesprek en kijken we wat de mogelijkheden zijn om deze alsnog in te halen." Men is eveneens van mening dat de training voldoende handvatten biedt.

Organisatie en Administratie

Dat de organisatie en administratie bij CSD goed op orde is, blijkt uit de scores die de referenten hebben toegekend. Men vindt dat CSD erg goed meedenkt met de wensen van de klant. En aan de andere kant vasthoudt aan hun eigen stramien, mede gezien de ervaring die aanwezig is. Ook wordt gemeld dat CSD flexibel is in het meedenken in oplossingen. Gemaakte afspraken worden goed nagekomen en alle informatie wordt tijdig verstuurd. “De deelnemers ontvangen ongeveer een week van tevoren nog een mail”, zo verklaart een van hen. Referenten geven eveneens aan dat CSD hen ook ontzorgt, mochten ze daar prijs op stellen.

Relatiebeheer

Enkele referenten melden dat een contactpersoon is vertrokken maar dat er een nieuwe accountmanager voor in de plaats is gekomen waar men goed mee kan schakelen. “Hij heeft contact opgenomen om zichzelf voor te stellen en te kijken wat hij voor ons kan betekenen”, verklaart een geïnterviewde. Dat ervaart hij als proactief. Deze mening wordt door meerdere respondenten gedeeld. Ook meldt men dat men een uitnodiging voor een speciale NGO-bijeenkomst heeft ontvangen. Dat stelt men zeer op prijs waarbij men eveneens aangeeft deze bijeenkomst inhoudelijk als zeer interessant te hebben ervaren. Al met al beoordeelt men het door CSD gevoerde relatiebeheer met een tevreden en zeer tevreden score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten denken dat de prijsstelling van CSD marktconform is. Hoewel ze opmerken deze ook aan de hoge kant te vinden. Het is in hun ogen wel in balans met de kwaliteit. Dat maakt dat zij tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding. De twee anderen kunnen zich het tarief niet herinneren en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Wel melden zij uit de feedback van de deelnemers op te merken dat de waarde van de training groot is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen zoals CSD deze als maatwerk aanbiedt evenals de samenwerking met hen. Enkele uitspraken: “De trainers zijn heel kundig op elk onderdeel. Eveneens grote waardering voor de acteurs. Het is een beproefd concept dat zij goed doorontwikkeld hebben”, “De praktijkgerichtheid is van toegevoegde waarde. Je hoopt natuurlijk dat ze het nooit nodig hebben maar ze gaan in ieder geval goed voorbereid op pad”, “Ik waardeer het ook dat zij zichzelf kwetsbaar op durven te stellen want ook zij moeten zich steeds aanpassen en opnieuw uitvinden” en “CSD is goed toegankelijk maar ook innovatief.” In aanvulling op eerdere verbetersuggesties, zoals genoemd in dit rapport, benoemt een referent nog een tip: “Neem vooral ook ons managementteam en onze directie mee in het proces.” Allen geven aan bereid te zijn om CSD aan te bevelen aan anderen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma③				70%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal④			10%	30%	10%
Accommodatie⑤				40%	40%
Natraject⑥			30%	40%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑦				50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			30%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	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 voortraject
 ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
 ④ Vijf referenten hebben geen zicht op het materiaal
 ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie
 ⑥ Een referent heeft geen zicht op het natraject
 ⑦ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
 ⑧ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel van de referenten in dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving, zoals CSD dit opzet en uitvoert, zijn opdrachtgever geweest. Enkelen geven daarnaast aan dat zij zelf ook een training hebben gevolgd; meestal in het verleden. CSD is bij verschillende organisaties preferred supplier, daar waar het veiligheidstrainingen betreft. De respondenten die zicht hebben op het voortraject, geven allen aan dat zij (zeer) tevreden in dit stadium zijn. Enkele uitspraken: "Er wordt aan de cursisten uitgelegd wat er van hen wordt verwacht", "We hebben keurig een offerte gekregen en verder kun je online alles regelen. Ik heb ook de ervaring dat men flexibel is wanneer er een cursist door omstandigheden uitvalt" en "Ik schrijf deelnemers centraal in omdat het bij ons onderdeel van een heel traject is."

Anderen delen juist mee dat cursisten zichzelf inschrijven en dat de correspondentie vervolgens direct verloopt. Een intake door CSD maakt onderdeel uit van het geheel. Menig respondent geeft aan dat het voor nieuwe medewerkers verplicht is om deze training af te nemen. De opdrachtgevers hebben eveneens toegang tot de database van de organisatie zodat men kan zien wat de voortgang van de individuele cursist is. Een referent kan geen oordeel geven omdat hij pas sinds kort bij de organisatie werkzaam is. De overige negen zijn positief op dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

De manier waarop CSD communiceert stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De programma's zijn duidelijk evenals de prijs. Ook de deelnemers weten vooraf waar ze aan toe zijn. Een opdrachtgever meldt dat hij zelf intern een document opstelt en doorstuurt aan cursisten, gemaakt op basis van de input van CSD. Daarnaast deelt een referent nog mee: "De inhoud op de site is heel helder. En ik merk dat ze ook naar feedback luisteren en waar mogelijk direct op anticiperen." Tot slot geeft een van hen nog wel een aandachtspunt: "Door alle Covid maatregelen is er een deelnemer geweest die op het laatste moment moest annuleren. Dat wij vervolgens wel de lunchkosten gefactureerd kregen, bevreesdde mij zeer." Een respondent onthoudt zich van een oordeel omdat hij onvoldoende op de hoogte is van de website van CSD.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen stemt alle referenten positief tot zeer positief. Het merendeel merkt hierbij wel op dat zij zich baseren op de feedback van de deelnemers waarbij sommigen aantekenen weinig gedetailleerde informatie te hebben ontvangen. Voor een van hen dan ook reden om geen uitspraak te doen. Over de uitvoering zegt enkele respondenten het volgende: "De cursisten geven altijd positieve evaluaties", "Mensen voelen zich veilig in de setting. En het is natuurlijk een heftige training want je wordt voorbereid op het ergste. Je moet echt levensreddende handelingen verrichten", "De live-training van drie dagen bevat alle relevante onderwerpen", "Er zit een juiste balans in de training en de trainer anticipeert tevens op de vragen vanuit de groep", "Ik ervaar hen echt als proactief en anticiperend op de mogelijkheden" en "Over het algemeen zijn we heel tevreden." Deze laatste referent tekent nog aan: "Er is een verschil tussen mensen die als een soort junior de training instappen en mensen met veel ervaring. In de evaluatie krijg ik dat terug." Een volgende respondent herkent dat en verklaart: "Je merkt dat het voor de doorgewinterde reiziger als minder interessant wordt ervaren. Men geeft dan terug dat het meer een herhalingscursus is. Wat dat betreft zou het een idee kunnen zijn om groepen in te delen in beginners en gevorderden." Een derde referent geeft het volgende aandachtspunt: "Ik heb onvoldoende tijd in het programma ervaren om tussentijds mijn hoofd leeg te maken. Ik zou CSD adviseren om bezinningsmomenten of reflectiemomenten in te bouwen." En een laatste ziet graag nog meer ruimte om met elkaar te oefenen.

Opleiders

Over de opleiders zijn negen van de tien referenten (zeer) enthousiast. Naast hun brede deskundigheid weten zij ook de diverse nagebootste situaties goed tot uitstekend te begeleiden. Hoewel sommige opdrachtgevers geen gedetailleerde informatie van de cursisten hebben gekregen, verklaren enkelen het volgende: "Ze zijn heel professioneel", "De acteurs die CSD inhuurt, zijn fantastisch. Hoe zij de situaties uitbeelden, vind ik subliem. De trainers geven daarop een goede begeleiding en weten het juist te duiden", "Ik vind hen gepassioneerd en serieus. Daarnaast weten zij prima te anticiperen", "Er wordt ook veel ruimte geboden aan de deelnemers om met vragen te komen" en "Buiten het feit dat de trainers ervaren zijn en inhoudsdeskundig, weten zij ook de juiste vertaalslag te maken naar de praktijk. Dat doen zij onder meer door met verhalen uit hun netwerk te komen." Een van hen plaatst hierbij wel de opmerking dat de refresher cursus wat hem betreft, sneller en korter had gekund. "Ik had het binnen een dag al opgehaald", zegt hij erbij. En een tweede is van mening dat de EHBO-module te veel tijd in beslag nam. Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale score. Hij vertelt daarbij wel: "Maar dat kan ook komen omdat ik door mijn verschillende functies heel goed op de hoogte hiervan ben."

Trainingsmateriaal

Vijf referenten hebben geen zicht op het gebruikte materiaal en geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Van de overige vijf geeft er een aan het onhandig te vinden dat er allemaal losse boekjes voorhanden zijn. Hij zou dat liever gebundeld aangeboden hebben gekregen. Daarom beoordeelt hij het materiaal als neutraal. De vier anderen melden dat er niet heel veel materiaal is gebruikt. “De casusbeschrijving was voldoende” en “We kregen een flyer en de bulletpoints van de theorie. Aan het eind ook nog een medische kit. Voor mij was dat genoeg”, delen twee van hen mee. Verder meldt men nog dat men een reisfolder met hoofdpunten heeft gekregen en een samenvatting van de onderwerpen.

Accommodatie

De accommodatie, voor zover men daar zicht op heeft, is voor alle referenten goed tot zeer goed geschikt voor het karakter van de training. Alle voorzieningen zijn in orde en de oefenruimtes voldoen goed. Tevens ervaart men dat er voldoende parkeerplaatsen aanwezig zijn en dat de catering in orde is. Men vindt het fijn dat het een locatie in het midden van het land is zodat het voor iedereen goed te bereiken valt. Ook merkt een enkeling op dat er rekening wordt gehouden met veiligheidseisen omdat er met vuurwapens gewerkt wordt. Twee referenten hebben geen feedback van de cursisten ontvangen en geven daarom geen oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Het natraject stemt drie referenten neutraal in hun oordeel. Dat heeft bij een van hen te maken met het ontbreken van feedback op de ingevulde evaluatieformulieren. Een tweede is van mening dat er niet sprake is van een natraject richting hem als opdrachtgever. En de laatste meldt: “Door omstandigheden kon ik een deel van de training niet bijwonen. Die zou ik graag in willen halen want het certificaat is wel belangrijk voor mijn werk. CSD heeft met mij geen enkel contact gezocht en dat is een gemiste kans.” Degenen die (zeer) tevreden zijn, melden onder andere dat CSD met hen de trajecten bespreekt, dat de deelnemers een evaluatieformulier invullen en zij ook een certificaat krijgen wanneer ze aan de eisen hebben voldaan. Op de vraag wat deze trainingen opleveren, antwoordt men bijvoorbeeld het volgende: “De toegevoegde waarde is groot. Je hoopt het nooit mee te maken maar je krijgt wel handvatten aangereikt. Daar kunnen andere opleiders een voorbeeld aan nemen”, “Het gaat om een stuk bewustwording. En je krijgt ook do's en don'ts aangereikt”, “Mensen gaan goed voorbereid op reis waardoor ze zich ook zekerder voelen om uitgezonden te worden” en “Ook voor ervaren reizigers heeft het meerwaarde. Bijvoorbeeld omdat zij een bevestiging krijgen van hetgeen zij al wisten. Daarnaast worden de laatste inzichten gedeeld bijvoorbeeld over nieuwe wapens maar ook de inzet van social media. CSD zit dicht op alle risico's die eventueel kunnen plaatsvinden.” Eén opdrachtgever onthoudt zich van een oordeel omdat hij hier geen zicht op heeft.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie, zoals CSD dit voert, zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Men vindt hen snel, makkelijk bereikbaar en klantvriendelijk. “Ze denken echt met je mee en ontzorgen mij als opdrachtgever”, verklaart een van hen. Een tweede: “Ze komen ook langs, zowel de directeur als onze contactpersoon.” Ook is men van mening dat afspraken worden nagekomen. Ter toelichting: “Ik vind hen heel goed bereikbaar. Ook afspraken op korte termijn kunnen geregeld worden. Daarnaast vind ik hun systeem goed toegankelijk”, “Zij zijn heel stipt en duidelijk”, “Alle informatie wordt keurig en tijdig toegestuurd” en “CSD is een professioneel instituut.”

Relatiebeheer

Drie referenten zijn van mening dat er niet echt sprake is van enig relatiebeheer. Alle contacten lopen direct tussen deelnemer en CSD. De overige zeven zijn content over de manier waarop het relatiebeheer vorm krijgt. Men geeft aan een (nieuwe) vaste contactpersoon te hebben met wie men goed kan schakelen. Ook zoekt hij direct zaken uit, wanneer dat gevraagd wordt. “We hebben via Skype even contact gehad. De laatste training hebben we niet doorgesproken maar dat hoefde van mij ook niet”, “Ik ervaar hen als proactief. We hebben recent even contact gehad waarbij de nieuwe focus van CSD is toegelicht”, “Onlangs hebben ze een dag voor NGO's georganiseerd. Ik stel de uitnodiging op prijs”, “Alles is heel duidelijk. Via nieuwsbrieven krijg ik informatie. Maar ook via bijeenkomsten die zij organiseren. Ook hebben ze een planning voor het nieuwe jaar doorgestuurd” en “Men is hier heel goed in. Ook in tijden waarbij we afstand van elkaar moeten houden, weten ze daar een flexibele draai aan te geven. De bijeenkomst voor NGO's was goed georganiseerd en inhoudelijk heel interessant. Vooral het verhaal achter hun filosofie,” zo verwoorden enkelen hun mate van tevredenheid.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt zes van de tien referenten tevreden. Ondanks dat een enkeling aangeeft de prijs aan de hoge kant te vinden, beoordeelt men de balans als goed. Men denkt tevens dat de prijs marktconform is. Voor drie respondenten is de prijs reden om een neutraal oordeel te geven. Zoals een van hen het verwoordt: “Als ik het zelf had moeten betalen, had ik het er niet voor over.” En een ander meldt het een forse investering te vinden. Een van de respondenten heeft geen zicht op de prijs en onthoudt zich van een oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek naar de open trainingen van CSD luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Men ziet CSD als een expert op het vakgebied die een wereld laat zien die nog vrij onbekend is. Enkele uitspraken over de positieve punten: “Het bewustzijn over veiligheidsrisico's weten zij goed voor het voetlicht te brengen”, “De trainingen helpen medewerkers om met meer vertrouwen op pad te gaan”, “De cursussen zijn serieus en worden door deskundigen uitgevoerd. Ook met acteurs om situaties na te bootsen”, “De uitvoering klopt met wat ze aan de voorkant beloven”, “Het geheel is professioneel, goed geregeld en zit goed in elkaar”, “CSD is erg betrokken en luistert naar de wensen van de klant” en “De programma's kennen een juiste balans tussen theorie en praktijk.” Naast hetgeen eerder in dit rapport al is gemeld, benoemt men nog de volgende aandachtspunten: “Sommige specialismen kunnen zij helaas niet bedienen. Dat heeft te maken met specifieke gebruiken en de cultuur”, “Kijk eens naar een indeling in groepen voor beginners en gevorderden”, “Bij de opleiders bestaat het risico op routine. Zorg dat het geen automatische piloot wordt”, “Vraag aan de voorkant nadrukkelijker over iemands ervaring en kijk of er vrijstelling gegeven kan worden” en “Het is een kleine organisatie. Ik begrijp dat ze niet alles kunnen maar ik zou heel graag de beschikking hebben over een expert die 24/7 bereikbaar is voor vragen of calamiteiten. Wellicht kan CSD hier nog een keer naar kijken.” Alle referenten geven tot slot aan dat zij CSD voor open trainingen aanbevelen aan anderen.

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 Stichting Centre for Safety and Development op 18-01-2022.

Algemeen

Het Centre for Safety and Development (hierna: CSD) is een onafhankelijk non-profit instituut dat trainingen, adviezen en certificeringen verzorgt voor ca. 200 Ngo's, academische- en onderzoeksinstituten, overheidsinstanties en internationale organisaties op het gebied van veiligheid bij het werken in onveilige gebieden. CSD biedt standaard en op maat gemaakte veiligheidstrainingen om professionals, die aan een betere wereld werken, de beste veiligheidsvoorbereiding te kunnen geven. Dit stelt hen in staat om anderen te helpen en zelf veilig thuis te komen.

Kwaliteit

CSD is expert op haar vakgebied. Continu schakelt zij op zowel inhoud als totale ontzorging vanuit de gedachte de klanten zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen. Het is hun drive om de beste te zijn waardoor ze dicht op het vakgebied zitten. Trainers dienen aan de hoogste eisen te voldoen. Dat geldt zowel op het gebied van relevante werkervaring als voor theoretische kennis en didactische vaardigheden. Onder auspiciën van de hoofdtrainer worden zij begeleid, onder meer door train-de-trainer programma's. Eigen ontwikkeling neemt een belangrijke plaats in en wordt gestimuleerd. Bijvoorbeeld om didactiek verder te perfectioneren of om inzicht te verkrijgen in innovatieve en activerende groepsworkvormen. Het in verbinding en gezamenlijk creëren staat bij CSD voorop, zowel met trainers als met de klanten. Evaluaties van de trainingen en de trainers vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Mede dankzij het feit dat CSD ISO 9001 gecertificeerd is, liggen alle procedures vast, waardoor men in staat is snel te schakelen. Door het instellen van 'focusgroepen' houdt men nauw contact met de markt. Klanten worden uitgenodigd om hieraan deel te nemen zodat men gezamenlijk over bepaalde thema's van gedachten kan wisselen. Daarnaast werkt men met 'expertgroepen' waarbij men met vakgenoten de ontwikkelingen monitort. Omdat CSD streeft naar optimale kwaliteit en maximale veiligheid, probeert men de trainingen actueel, innovatief en uitdagend te verzorgen.

Continuïteit

Op langere termijn streeft CSD ernaar om haar curriculum wereldwijd aan te bieden. Voor de kortere termijn experimenteert men al in bepaalde landen en wordt de internationale markt verder uitgebouwd. Dat brengt een nieuwe dynamiek teweeg. Eén van de belangrijkste speerpunten binnen de dienstverlening is leveringszekerheid. Logistiek brengt dat uitdagingen met zich mee. Mede veroorzaakt door het cultuurverschil. Daarnaast dienen systemen dusdanig flexibel ingericht te worden, dat de totale keten verder versimpeld kan worden en er een efficiëncyslag plaatsvindt. Dit alles naast de tientallen trainingen die men jaarlijks in Nederland verzorgt. Doordat CSD (zeer) goede contacten onderhoudt met zowel haar trainers & acteurs, alsmede met de deelnemers en opdrachtgevers is men in staat om de hoge kwaliteit van dienstverlening te continueren. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van CSD voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

CSD wordt door de referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, gezien als een betrouwbare en betrokken partner die flexibel weet te schakelen op veranderende omstandigheden en de klant maximaal ontzorgt. De service die zij levert, maakt dat klanten graag bij hen terugkomen. Doordat ze dichtbij de opdrachtgevers zitten, zijn zij in staat om de trainingen, daar waar mogelijk en/of noodzakelijk, continu op te schalen volgens de meest actuele ontwikkelingen. Samen met een bedrijfsarts van het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft men een protocol opgesteld zodat trainingen doorgang konden vinden, op de meest veilige manier en conform alle maatregelen. Alle trainingen en simulaties zijn dan ook daadwerkelijk uitgevoerd. Mede vanuit het oogpunt dat deze veiligheidstrainingen noodzakelijk zijn voor de uitoefening van het beroep van de professionals in risicovolle gebieden, wereldwijd.

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