

Klanttevredenheidsonderzoek

RINO Groep

05-02-2022



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

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.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				70%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal④		10%	10%	20%	30%
Accommodatie⑤					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑥			50%	30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Drie referenten geven geen score
- ⑤ Alle trainingen zijn incompany of online uitgevoerd
- ⑥ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de maatwerktrainingen van Rino Groep Utrecht beoordeeld (hierna: Rino). Tien referenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Alle referenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject is verlopen." Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest. De meesten werken al langer samen met hen of hebben eerder een training door hen laten verzorgen. Een enkeling is op aanbevelen van een ander bij Rino terechtgekomen: "Een collega van mij had al eerder een training bij Rino gedaan waarover zij zeer tevreden was. Toen ik op zoek was naar eenzelfde training voor het hele team heb ik niet veel verder onderzoek meer gedaan. Ik heb hen een mail gestuurd waarop vlot is geantwoord. De training kon snel worden ingeroosterd. Het voortraject verliep goed."

Opdrachtgevers kiezen voorts voor incompany trajecten wanneer het om meerdere deelnemers gaat. Veelal is degene die in het voortraject de gesprekken voert ook de uitvoerende trainer. Maar er zijn ook enkele opdrachtgevers die de opleidingswensen met hun opleidingsmanager bespreken. Zij geven aan dat de trainer en/of accountmanager van Rino goed luistert naar en meedenkt over de opleidingsbehoefte in het voortraject. Ook wordt er goed gekeken naar de samenstelling van de groep waardoor er op het juiste niveau kan worden ingestoken: “Wij hebben al jaren een goede relatie met Rino. Rino heeft dan ook een voorkeurspositie. Ik leg al mijn vragen aan de accountmanager voor die goede adviezen geeft over de route die we moeten afleggen. Het vooroverleg verloopt goed”, aldus een geïnterviewde. Criteria die voorts bij de keuze voor Rino een rol hebben gespeeld zijn onder meer het trainingsaanbod dat Rino biedt; sommigen vertellen dat Rino bepaalde trainingen als enige opleidingsaanbieder aanbiedt. Maar ook de locatie en de snelle doorlooptijd van het voortraject speelden een rol bij hun keuze voor Rino. Men is (zeer) tevreden over de inventarisatie van de wensen, behoeften en vragen die er leven. Daardoor zijn er echte maatwerktrainingen ontstaan. Een referent vertelt: “In het voortraject zijn er gesprekken geweest met onze gedragsdeskundigen en artsen zodat er specifiek op onze behoeften kon worden ingespeeld.” En een ander: “Wij waren op zoek naar een training psychopathologie. Op basis van hun expertise op dit gebied zijn we bij hen uitgekomen. Inmiddels is deze training al een aantal keer voor ons verzorgd. En tot slot vertelt een referent dat Rino goede oplossingen heeft geboden voor het uitvoeren van een aantal trainingen die in de planning stonden en die wegens corona geen doorgang konden vinden: “Deze zijn alsnog op een later moment uitgevoerd. Rino heeft toen een extra reader en een luistercollege gemaakt, ter opfrissing van wat al behandeld was. Verder is de training omgebouwd naar een online training. De trainingen zijn goed ontvangen door onze medewerkers”, aldus voornoemde referent.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke en complete offertes. Het plan van aanpak bestaat meestal uit een beschrijving van de opbouw van de training op hoofdlijnen en is bijgevoegd bij de offerte. Men vindt de offertes en plannen van aanpak een goede weergave van wat in het voortraject is besproken. Men noemt de offertes “compleet” en “relevant”. De doorloopsnelheid van het offertetraject vindt men in orde. Ook de prijsafspraken staan duidelijk in de offertes vermeld. Men is (zeer) tevreden over de opleidingsprogramma’s qua inhoud, opbouw en tijdsduur. Voor sommigen is de training op maat gemaakt. Voor anderen geldt dat er een standaard training incompany of online is uitgevoerd. Geïnterviewden melden dat zij voor veel opleidingen bij Rino terecht kunnen. Een referent meldt echter: “Rino heeft veel trainingen die ze ook incompany kunnen uitvoeren. Weliswaar bieden zij veel, maar niet alles wat wij nodig hebben.” Een ander merkt nog op dat er door een wisseling van zijn contactpersoon wat zaken dubbel zijn gedaan in de offertefase. “Dat viel op, maar is niet echt erg”, meent hij. Op één referent na die geen score op dit onderdeel geeft geven alle referenten een (zeer) positieve score op dit onderdeel. De referent die geen score geeft is niet bij het voortraject betrokken geweest.

Uitvoering

Niets dan lof voor de uitvoering van de opleidingsprogramma’s. Deze voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en komen overeen met de afspraken die daarover zijn gemaakt. Sommigen gaan hierbij af op de reacties die zij van deelnemers hebben terug gehoord: “Onze mensen zijn enthousiast over de inhoud. Inhoudelijk was het prima en de voorbereiding was fantastisch. Onze deelnemers zijn ontzettend tevreden”, meldt een opdrachtgever. Er wordt voldoende afwisseling in werkvormen geboden. Zo vertelt men dat er zowel aandacht is voor de theorie als voor de praktijk. En er is voldoende ruimte voor inbreng vanuit de deelnemers. Veelal worden er casussen uit de eigen organisatie in de trainingen behandeld. Enkele uitspraken ter illustratie: “De deelnemers vinden de stof die in de trainingen wordt behandeld heel interessant”, “De training was interactief. Wij hebben zowel een stuk theorie behandeld als opdrachten en oefeningen gemaakt. Er was veel ruimte voor eigen inbreng” en “Er is van tevoren gevraagd om casussen aan te leveren. We hebben veel vragen uit de praktijk kunnen stellen. Alle vragen zijn beantwoord. Er is niets blijven liggen. Alle referenten geven dan ook een positieve score op dit onderdeel. Enkele vertellen dat de training als gevolg van corona online is uitgevoerd. Zij zijn tevreden over de wijze waarop dat is verlopen. Een referent vertelt: “In het begin was het even wennen voor onze medewerkers om de training via Zoom te doen. Het inloggen was wat onduidelijk en zij waren er nog niet zo bedreven in. Daardoor was de training wellicht wat minder effectief. Maar de trainers waren heel creatief in de opzet en de werkvormen in de training. Er is veel in groepjes gewerkt. Uiteindelijk werkte het prima, maar het waren soms lange sessies. Dat was wat vermoeiend.”

En een ander: "In het begin was er wat gemopper van onze medewerkers over de online trainingen omdat het even wennen was. Maar de trainer heeft het heel goed gedaan en heeft de training heel interactief gemaakt. Weliswaar vonden de deelnemers het moeilijk om hun aandacht erbij te houden omdat ze niet gewend zijn om lang achter een scherm te zitten. Daarom is de training uiteindelijk wat ingekort. Dat vonden anderen dan weer jammer. De manier waarop ze het gedaan hebben vind ik heel erg goed! En inmiddels zijn onze medewerkers eraan gewend." De meesten geven echter aan, zodra het mogelijk is, fysieke bijeenkomsten te prefereren: "Het is dan makkelijker om verbinding met elkaar te leggen en verdieping te bewerkstelligen", licht een referent toe.

Opleiders

Ook de trainers van Rino worden positief beoordeeld. De meeste referenten (negentig procent) spreken hun waardering voor hen uit. Geïnterviewden vinden dat alle trainers over veel kennis en praktijkervaring beschikken. Ook didactisch vindt men hen goed onderlegd. Men noemt hen "gedegen", "competent", "enthousiast" en "ervaren". Voorts vertellen referenten: "De trainer wist op iedere vraag antwoord te geven. Ook al betrof het vrij droge stof, toch wist hij een ieders aandacht te behouden. Hij wist heel boeiend te vertellen en gaf iedereen ruimte voor discussie. Hij kon goed inspelen op wat ter tafel kwam; op een plezierige manier. Er was een goede klik met de groep. Hij gaf op een goede manier feedback", "De trainer gaf goede voorbeelden uit de praktijk. Hij heeft voorafgaand aan de training met alle deelnemers contact gehad en gevraagd wat ieders wensen waren. Hij heeft een goede voorbereiding gedaan. Daardoor sloot de training goed aan en was het een verdieping voor iedereen" en "Er waren twee trainers die een goede interactie met elkaar hadden. Er was een goede dynamiek en dat gaf afwisseling in de training. Beide trainers waren ter zake kundig. Zij brachten het leuk en in de juiste, begrijpelijke, taal." Enkelen melden nog dat zij de trainers bedreven vonden in het online lesgeven. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vond de trainer wat "stoffig": "Maar", zegt hij, "dat lag ook aan de omstandigheden en de cursusinhoud".

Trainingsmateriaal

Drie referenten scoren niet op dit onderdeel omdat zij geen zicht hebben op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Bij de overige referenten zijn de meningen wat verdeeld. Vijftig procent geeft aan "tevreden" tot "zeer tevreden" te zijn over het trainingsmateriaal dat is verstrekt. Zij hebben trainingsmateriaal ontvangen dat goed aansloot bij de training en dat op tijd (vooraf) is toegezonden. Ook vindt men de hoeveelheid materiaal voldoende. Men zegt bijvoorbeeld: "Het materiaal werd heel gedoceerd aangeleverd. Zoals een stuk uit een boek, dat zorgvuldig was geselecteerd." Anderen melden dat er zowel digitaal materiaal als materiaal op papier voorhanden was. Soms zijn de presentaties achteraf toegestuurd. Het trainingsmateriaal kan als naslagwerk worden gebruikt. Eén referent meldt dat het gaat om een geaccrediteerde opleiding; "Ook het trainingsmateriaal is door de accreditatiecommissie beoordeeld en goedgekeurd", licht hij toe. Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vindt het trainingsmateriaal niet uitgesproken goed of slecht. Tot slot is één referent ontevreden. Hij heeft slechts voorbereidend leesmateriaal ontvangen en is van mening dat de artikelen wat verouderd waren: "Het was niet echt levendige literatuur. Niet verdiepend. Het waren alleen maar wetenschappelijke achtergronden. Weliswaar zag het er goed verzorgd uit, maar ik vond het niet geweldig", aldus voornoemde referent.

Accommodatie

Bij alle referenten heeft de training incompany of online plaatsgevonden. Zij geven daarom geen score op dit onderdeel.

Natraject

Het natraject stemt de referenten tot tevredenheid. Allen geven de score “tevreden” (negentig procent) of “zeer tevreden” (tien procent). Geïnterviewden vertellen dat er aan de deelnemers een evaluatieformulier is voorgelegd. De deelnemers ontvangen, indien dit is afgesproken, een certificaat van deelname. Eén referent vertelt dat dit op een leuke manier was georganiseerd. Aan enkele trainingen worden SKJ-punten toegekend. Men vindt dat de registratie daarvan goed verloopt. Enkele referenten merken nog op dat Rino flexibel is geweest wanneer deelnemers als gevolg van corona wat vertraging in hun opleiding hadden opgelopen. Dit waarderen zij. Alle trainingen worden met de opdrachtgevers nabesproken. Een opdrachtgever vertelt dat er ook een tussentijdse evaluatie heeft plaatsgevonden om, zo dit nodig was, de training bij te sturen. Men vindt dat er goed wordt geluisterd naar feedback. Daar wordt actief om gevraagd. Vooral over het resultaat van de trainingen is men heel erg te spreken. Zo zeggen referenten: “Ik heb veel geleerd en goede handvaten gekregen voor de praktijk”, “Ik zie de tools regelmatig voorbijkomen in onze organisatie. Wij besteden er ook aandacht aan in de teamvergaderingen om het onderwerp levendig te houden” en “Wij hebben er veel aan gehad. De medewerkers leren telkens weer wat bij. Zij zijn dan ook erg enthousiast over het volgen van trainingen.” Men vindt Rino laagdrempelig te bereiken. Voor eventuele vragen achteraf kan men bij hen terecht.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie vindt men goed op orde. Referenten lichten toe dat de organisatie goed bereikbaar is en dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Alle zaken zijn prima op orde naar de mening van de geïnterviewden. De afspraken worden nagekomen. Er wordt pro-actief en flexibel gehandeld. “Wij hoeven nooit ergens achteraan te bellen”, licht een geïnterviewde toe. “Wij krijgen snel antwoord en ze denken altijd goed mee. Als er een keer iets mis gaat wordt het goed opgelost. Ze zijn super professioneel”, aldus een ander. Op één referent na die een neutrale score op dit onderdeel geeft, geven alle referenten de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Degene die een neutrale score geeft zegt: “De communicatie was soms wat slordig, maar gaat nu beter. Dat kwam ook door de corona-periode”.

Relatiebeheer

De meningen over de wijze waarop Rino het relatiebeheer voert lopen wat meer uiteen. Vijftig procent van de referenten geeft het relatiebeheer een neutrale score. Dertig procent geeft de score “tevreden” en tien procent is “zeer tevreden”. Eén referent scoort niet bij gebrek aan informatie. Zij die een neutrale score geven zeggen onder meer: “Er wordt niet veel aan relatiebeheer gedaan; af en toe ontvang ik wat informatie. Ik vind hen daarin niet uitgesproken goed of slecht handelen”, “Er wordt niet echt aan relatiebeheer gedaan, maar Rino is bekend in het wereldje”, “Door corona stond het relatiebeheer een beetje stil. Ze hebben de relatie niet warm gehouden” en “Rino heeft na afloop niet meer gebeld. Wellicht hadden ze even kunnen nabellen. Dat is een gemiste kans voor hen. Maar ik weet hen zelf ook wel te vinden”. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer van Rino. Zij vertellen zo af en toe contact met hen te onderhouden of hun website te bezoeken. Een opdrachtgever geeft een compliment aan zijn contactpersoon bij Rino: “Ons contactpersoon stelt zich dienstverlenend op. Hij neemt altijd dezelfde dag nog contact op. We kunnen snel met hem schakelen. De lijntjes zijn kort. Dat is prettig!”

Prijs-kwaliteitverhouding

Op twee referenten na, die een neutrale score voor de prijs/kwaliteitverhouding geven, geven alle referenten de score “tevreden” op dit onderdeel. Degenen die een neutrale score geven zijn van mening dat de prijzen van Rino aan de hoge kant zijn: “Wij doen ook wel eens wat bij anderen; daar liggen de prijzen lager”, menen deze referenten. Alle overige opdrachtgevers zeggen de prijs van de trainingen in orde te vinden. Zeker omdat zij tevreden zijn over de kwaliteit van de trainingen. Zo zegt een referent: “Je betaalt weliswaar wel wat voor de opleidingen van Rino, maar je krijgt waar voor je geld. Wij wilden iets anders dan de standaard training en dat hebben ze geleverd. Kwalitatief was het in orde.” Een ander vertelt dat de prijs een criterium is geweest bij de keuze voor de trainingen van Rino. Hij vindt de prijs/kwaliteit in orde. En weer een ander zegt dat de prijs is aangepast als gevolg van het feit dat de training door corona online moest worden uitgevoerd. Dat heeft hij gewaardeerd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat de meeste referenten “tevreden” (negentig procent) zijn over de opleidingen van en samenwerking met Rino. Eén referent (tien procent) is zelfs “zeer tevreden”. Als pluspunten van de organisatie worden vooral het kwalitatief goede en brede opleidingsaanbod en de deskundigheid van de trainers genoemd. Maar ook de prettige samenwerking met Rino benoemt men als pluspunt. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten onderstrepen: “Rino is een gedegen opleidingsinstituut. Zij bieden een kennisintensieve opleiding. Wij hebben een prima werkrelatie met ze”, “Er is altijd een goede afstemming met Rino op inhoud; ook met de deelnemers. Daarnaast ben ik erg tevreden over hun inbreng. Het is een visie-gedreven organisatie. De trainers onderstrepen dat. Er is echt sprake van een co-productie” en “Ik ben erg tevreden over de samenwerking met Rino. Vooral over de manier waarop ze met ons meedenken. Bij Rino weet je gewoon dat het kwalitatief goed is.” Alle geïnterviewden zijn van harte bereid de trainingen van Rino aan te bevelen aan anderen of overwegen een vervolgtraject bij hen af te nemen. Sommigen hebben dit al gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			20%	40%	40%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie				50%	50%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			40%	30%	30%
Relatiebeheer②			20%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden de opleidingen/cursussen met een open inschrijving van Rino Groep Utrecht beoordeeld (hierna: Rino). Er zijn tien referenten bevraagd naar hun ervaringen met hen. De meeste referenten vertellen al langer met Rino bekend te zijn. Vooral als het gaat om na- en bijscholingen. Maar ook om langere opleidingstrajecten, bijvoorbeeld als systeemtherapeut of orthopedagoog. Als reden om voor Rino te kiezen zegt men onder meer: “Als je op zoek gaat naar na- en bijscholingen kom je al snel bij Rino uit. Zij zijn één van de grotere aanbieders in de markt en bekend. Ik ontvang regelmatig mail van hen met het nieuwe opleidingsaanbod”, “Ik wilde mij specialiseren richting Kind en Jeugd. Rino is voor mij heel dichtbij. De eerste training was een aanbieding. Ik ben dus een beetje gelokt. Omdat ik een goede ervaring met hen had, ben ik bij hen gebleven” en “Rino is bekend in Nederland. Zij staan te boek als een goed opleidingsinstituut. Zij leveren opleidingen en cursussen van goede kwaliteit met goede docenten.” De meeste referenten zoeken zelf via de website naar geschikte opleidingen en/of cursussen: “De website is makkelijk te gebruiken. Alle opleidingen en cursussen zijn per deskundigheidsgebied en per thema gerangschikt. Je kunt dus makkelijk vinden wat je zoekt”, aldus een referent. Een ander vertelt: “Als een opleiding of cursus vol is dat kun je aangeven via een knop op de website dat je op de hoogte wilt worden gehouden van nieuwe cursusdata. Dat is makkelijk. Dan hoeft je er zelf niet meer aan te denken”.

Eén referent vertelt dat Rino goed meedenkt in het vormgeven van de gehele opleiding tot orthopedagoog: “Je kunt losse onderdelen volgen. Zij hebben goed meegedacht in wat passend is en waar mijn specialisatie ligt”, aldus voornoemde referent. En een ander vertelt een intakegesprek te hebben gehad voor de opleiding tot systeemtherapeut: “Ik wilde een degelijke opleiding. Dan kom je toch uit bij Rino. Ik heb een gesprek gehad met een van de docenten om te kijken of mijn motivatie voldoende was en mijn werk voldoende aansluit bij de opleiding.” De inschrijving voor de opleidingen en cursussen verloopt via de website. “Het systeem onthoudt je gegevens. Dat is makkelijk”, aldus een geïnterviewde. Referenten vertellen dat zij een snelle reactie op hun aanmelding hebben gekregen. Eventuele vragen worden snel beantwoord, zegt men. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

Opleidingsprogramma

Ook op dit onderdeel geven bijna alle referenten een positieve score. Slechts één referent geeft een neutrale score. Alle anderen vertellen dat Rino een breed opleidingsaanbod heeft: “Er is veel keus.” Sommigen vertellen ook wel eens wat op opleidingen of cursussen bij andere aanbieders te volgen; bijvoorbeeld wanneer de cursus elders wat goedkoper is of wanneer Rino de cursus niet biedt (zoals: “minder praten, meer ervaren”, losse onderdelen van de opleiding tot systeemtherapeut of “rouwverwerking bij kinderen”). Referenten vertellen een duidelijk programmaoverzicht te ontvangen waarin gedetailleerd (per uur) staat aangegeven hoe het programma eruit ziet. Voorts wordt er van te voren goed aangegeven welke voorbereiding er is vereist. Ook over de groepssamenstellingen is men tevreden. Over het algemeen zijn de deelnemers van hetzelfde niveau. Referenten vertellen dat er op de website goed staat aangegeven voor welk niveau een cursus is bedoeld. Eén referent zegt: “Soms is er wel wat niveauverschil. Dat werkt wel eens wat lastig. Dat is vooral bij nieuwe cursussen af en toe het geval; het is dan ook voor Rino nog even zoeken”. Evenwel geeft hij een positieve score op dit onderdeel. De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft doet dit omdat hij van mening is dat het opleidingsprogramma tot systeemtherapeut sterker zou kunnen worden wanneer er docenten uit meer verschillende richtingen zouden komen: “Er zijn nu veel (bekende) docenten die allemaal uit de EFT-hoek komen. Andere stromingen komen niet aan bod. Dat vind ik wel jammer”, aldus voornoemde referent.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en cursussen heeft bij alle referenten aan de verwachtingen voldaan. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Referenten vertellen dat het programma goed wordt aangehouden. Er wordt voldoende afwisseling in werkvormen geboden; theorie en praktijk wisselen elkaar voldoende af. Zo zeggen referenten: “Ik heb geen opmerkingen over de uitvoering en kom eigenlijk altijd tevreden van de opleidingen terug. De cursussen zijn altijd voldoende interactief” en “Er worden ook filmpjes vertoond en er is voldoende gelegenheid om vragen te stellen.” Enkele opleidingen/cursussen zijn als gevolg van corona online of blended verzorgd. Een geïnterviewde vertelt hierover: “De cursus werd via Zoom verzorgd. Het was voor iedereen, ook voor de docenten, even wennen. Er is geprobeerd de cursus interactief te maken. Ik heb het feit dat de cursus online werd verzorgd niet als een belemmering ervaren.” En een ander: “De cursus werd blended aangeboden. Ik heb dat als prettig ervaren. Dan hoef je er niet altijd naar toe. Rino heeft het online lesgeven als gevolg van corona versneld doorgevoerd. De docenten hebben het online lesgeven inmiddels goed onder de knie. Dat is prettig.” Anderen vertellen nog dat er altijd iemand van ICT op de achtergrond aanwezig is om de lessen technisch goed te laten verlopen. Ook vertellen referenten dat er meer pauzes zijn ingelast. Weliswaar geven enkelen aan de voorkeur voor klassikale lessen te hebben, vooral wanneer het gaat om het oefenen met rollenspellen.

Opleiders

De meeste referenten zijn eveneens tevreden tot zeer tevreden over de docenten die worden ingezet. Op twee referenten na, die een neutrale score op dit onderdeel geven. Referenten vertellen dat de docenten afkomstig zijn uit de praktijk. Zij kunnen vaak duidelijke voorbeelden geven. Men dicht hen kwaliteiten toe als “enthousiast” en “vakkundig”. Een referent licht toe: “Alle docenten die ik tot nu toe heb gehad waren goed. Ze zijn altijd uit de praktijk afkomstig. Op de website staat een duidelijke beschrijving van de docent; dan weet je wat je kunt verwachten. Soms is er een site kick bij. Dat is prettig.” En een ander: “De docenten zijn allemaal goed. Ze zijn allemaal ervaren en kunnen het goed overbrengen. Soms wordt er een gastspreker ingezet. Rino werkt met bekende namen; altijd docenten met veel ervaring.” Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. De een doet dit omdat hij van mening is dat het niveau van de docenten, vooral wat het online lesgeven betreft, nogal wisselend is. Weliswaar geeft hij aan dat hierover feedback van de deelnemers is gevraagd, waarnaar goed wordt geluisterd. De ander is van mening dat de docenten niet altijd op de hoogte zijn van de uitvoering van de wetten (WMO, WLZ en Jeugd) in de praktijk. Deze referent is van mening dat de docenten zich voorafgaand aan de cursus beter zouden moeten laten informeren over hoe het er in de praktijk aan toe gaat: “De wetgeving en de praktijk verandert voortdurend. De docenten zijn vaak echte hulpverleners, minder gericht op de uitvoering. Zij zouden zich blijvend moeten oriënteren”, aldus voornoemde referent.

Trainingsmateriaal

Referenten vertellen dat er een digitale leeromgeving is waarin achtergrondmateriaal en artikelen te vinden zijn. Ook worden er readers en presentaties uitgereikt. Men vindt de hoeveelheid lesmateriaal genoeg. De lesmaterialen sluiten goed aan bij de lesstof. Twee referent geven aan het jammer te vinden dat het leerportaal na 1,5 jaar wordt afgesloten: “Wanneer ik lesmateriaal nog wil gebruiken dan moet ik er op tijd voor zorgen dit te downloaden. Het zou handig zijn wanneer het portaal open zou blijven staan”, aldus een van hen referent. En een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft zegt: “Je krijgt altijd alles op tijd. Het is goed geregeld. Ik zou het wel prettig vinden als alle PowerPointpresentaties vooraf online staan. Dat is niet altijd het geval. Dan kun je meeschrijven tijdens de training. Voor mij werkt dat heel erg goed.” Twee referenten geven het lesmateriaal een neutrale score. Zij zeggen: “In de digitale leeromgeving is veel materiaal voorhanden. Vooral artikelen. Het is soms wel even lastig als je iets wilt terug zoeken. Er zouden wat mij betreft iets meer filmpjes op mogen staan. Het is vooral veel leesmateriaal.” en “Inhoudelijk waren het goede boeken en literatuur. De literatuur en de les strookte soms niet met elkaar. Dat wat ik had voorbereid kwam vaak niet overeen met waar de les over ging. Het liep dus niet helemaal synchroon. De PowerPointpresentatie stond vaak pas later online; het was dus lastig om aantekeningen tijdens de les te maken. Niet alle docenten waren daar even secuur in. Qua inhoud was het dus goed, maar qua samenhang...” “Alle overige referenten scoren op dit onderdeel positief (“tevreden”).

Accommodatie

Enkele referenten vertellen dat de lessen via Zoom-bijeenkomsten hebben plaatsgevonden (in verband met corona). Anderen hebben de opleiding of cursus bij de Rino Groep in Utrecht gevolgd, in het kantoor van Rino of in een gebouw dichtbij. Zij vertellen dat alles prima verzorgd was; zowel de ruimte als de lunch en de koffie- en theevoorziening. “De accommodatie was goed. Rino heeft ruime lokalen. Het is een vrolijk gebouw. Alles is aanwezig. Bovendien is het makkelijk te bereiken en kun je er goed parkeren”, aldus een van hen. Referenten vertellen voorts dat de coronamaatregelen goed in acht zijn genomen. Alle referenten die een score op dit onderdeel geven, geven de accommodatie een positieve score.

Natraject

Ook over de wijze waarop de opleidingen en cursussen zijn afgerond is men positief. Afhankelijk van het soort opleiding of cursus is er wél of geen eindopdracht. Eén referent maakt hierover de volgende opmerking: "De eindopdrachten van onze groep werden door vier verschillende docenten beoordeeld. Weliswaar was er eenduidigheid in de beoordeling maar de een had het veel sneller nagekeken dan de ander. Het zou prettiger zijn wanneer iedereen tegelijkertijd zijn beoordeling terug zou krijgen." Evenwel geeft hij het natraject een positieve score. Geïnterviewden vertellen dat er altijd een evaluatieformulier wordt uitgereikt. Het certificaat wordt ofwel thuisgestuurd, danwel tijdens de laatste bijeenkomst uitgereikt. Eén referent meldt dat hij het makkelijk zou vinden wanneer hij het certificaat zelf zou kunnen downloaden. Ook het registreren van de permanente educatiepunten verloopt goed. Voorts geven referenten aan geen drempel te voelen wanneer zij de docenten nog eens zouden willen benaderen voor vragen of extra informatie. In enkele gevallen wordt dat actief aangeboden. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is zestig procent (zeer) tevreden. Deze referenten geven aan dat er korte lijntjes met de organisatie bestaan en dat zij hen makkelijk weten te bereiken per mail en telefoon. Alle afspraken worden nagekomen. Ook de facturen zijn in orde en worden op tijd verstrekt. Voorts zeggen zij dat zij goed en vriendelijk worden geholpen. Een referent vertelt: "Rino communiceert goed. Maar wanneer je bij hen op locatie bent dan is het ook heel makkelijk om even binnen te lopen bij het secretariaat. Je wordt goed geholpen. Ik heb nog nooit een negatieve ervaring gehad." Anderen vertellen dat er aan iedere opleiding of cursus een opleidingsmanager is verbonden die bij vragen of opmerkingen kan worden benaderd. Vier referenten (veertig procent) geven de organisatie en administratie een neutrale score. Zij vinden de organisatie en administratie iets minder flexibel, bijvoorbeeld wanneer het gaat om het verzetten van een cursusdatum. Een referent hierover: "Wellicht is Rino wat minder flexibel dan andere organisaties. Weliswaar hebben zij duidelijke voorwaarden die van te voren duidelijk kenbaar worden gemaakt. Toch is het wel eens lastig dat zij zich daar zo strikt aan houden." Een ander geeft een neutrale score omdat hij de communicatie over de IMH-modules niet zo duidelijk vindt: "Soms worden er cursussen aangeboden die niet op de website staan weergegeven. Bovendien zijn de cursussen die wél op de website worden aangeboden altijd direct vol. Op mijn mails daarover is niet gereageerd", meent hij. Tot slot geeft een referent een neutrale score omdat hij van mening is dat het soms lang duurt voordat de certificaten worden verstrekt: "Ik moet er soms zelf achteraan", aldus voornoemde referent. Alle andere referenten geven de score "tevreden" (dertig procent) of "zeer tevreden" (dertig procent).

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn van mening dat er voldoende aan relatiebeheer wordt gedaan. Referenten vertellen zo af en toe een nieuwsbrief van Rino te ontvangen waarin het opleidingsaanbod onder de aandacht wordt gebracht. Anderen vertellen zo af en toe de website te bezoeken. Deze noemt men "prettig" en "makkelijk doorheen te komen". Men vindt dat Rino zich voldoende actief profileert. Niet te opdringerig of te commercieel. Zo vertelt een referent: "Ik krijg af en toe een nieuwsbrief. Ik heb daar wel wat aan. Er staan aankondigingen van cursussen en congressen in. Daarnaast volg ik Rino ook op LinkedIn. De eigenaar plaatst soms leuke artikelen en geeft aan welke cursussen met dat onderwerp te maken hebben". Een ander vertelt af en toe folders over opleidingen/cursussen mee te nemen die verkrijgbaar zijn bij Rino op locatie. Een referent vertolkt zijn tevredenheid als volgt: "Rino staat gewoon op je netvlies. Dat is voldoende." Twee referenten geven het relatiebeheer een neutrale score. Zij zijn van mening dat Rino niet aan persoonlijk relatiebeheer doet, maar zeggen: "Ik weet hen wel te vinden als ik ze nodig heb." Alle overige referenten geven een positieve score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs/kwaliteitverhouding is naar de mening van de meeste geïnterviewden in orde. De meeste referenten geven de score “tevreden” (zeventig procent) op dit onderdeel. Een referent licht toe: “De prijs/kwaliteitverhouding is prima. Het is niet heel goedkoop of heel schreeuwend duur. Voor mij is de prijs/kwaliteitverhouding in evenwicht.” En een ander: “De prijs is goed. Je krijgt goede kwaliteit voor het geld dat zij vragen.” En weer anderen: “Rino is soms net iets duurder dan andere aanbieders. Ik let daarom goed op welke cursus ik waar afneem. Want soms wordt een cursus door eenzelfde docent ook elders, goedkoper, verzorgd. Wanneer ik er zeker van ben dat de kwaliteit van een cursus bij Rino beter is, dan ga ik voor hen.” Deze referent geeft de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score, evenals een ander die eenzelfde mening is toegedaan. Voorts geeft één referent een neutrale score omdat de cursus niet aan zijn verwachting heeft voldaan. Hij vond het een forse prijs voor de kwaliteit die is geleverd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten de opleidingen en cursussen van Rino goed beoordelen. Allen geven de score “tevreden” op dit onderdeel. Als pluspunten van Rino worden nogmaals het brede opleidingsaanbod en de kennis en kunde van de docenten genoemd. Ook de digitale leeromgeving wordt als pluspunt aangemerkt. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn van harte bereid Rino aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Ook benoemen zij dat zij in de toekomst weer bij Rino een opleiding of cursus zouden willen volgen. Tot slot een uitspraak van een tevreden referent: “Ik ben heel tevreden over Rino. Ik heb bijna al mijn opleidingen en cursussen bij hen gevolgd. Ik zou zeker naar hen teruggaan. Het is een goede organisatie en alles is goed geregeld.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met RINO Groep op 05-02-2022.

Algemeen

De RINO Groep biedt al meer dan dertig jaar opleidingen, cursussen en congressen op het gebied van geestelijke gezondheid. Er is een breed opleidingsaanbod voor na- en bijscholing, maar ook voor BIG-opleidingen op verschillende werkterreinen en gebieden, zoals de specialistische geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, generalistische basis-ggz, buurten, wijkteams, forensische zorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Doelstelling van de RINO Groep is het helpen ontwikkelen van professionals, teams en organisaties om up to date, vitaal en deskundig te blijven. Zo leveren zij een bijdrage aan de kwaliteit van leven in de samenleving. De RINO Groep onderscheidt zich door klantgerichte service en biedt haar aanbod zowel door middel van open inschrijvingen als door op maat gemaakte (incompany) trainingen aan.

Kwaliteit

De RINO Groep helpt professionals bij het zoeken naar hun eigen leerroute om bij te blijven bij de snelle ontwikkelingen in de maatschappij en de diverse vakgebieden. RINO biedt opleidingen en cursussen die aansluiten bij de toekomstwensen en de beroepsontwikkeling van de professionals en treedt hierbij onder meer op als adviseur. Door middel van open dagen en studieadviesgesprekken worden (individuele) leerroutes samengesteld. Maar ook voor team- of organisatieontwikkeling is de RINO Groep gesprekspartner en adviseert zij over opleidingsbeleid, implementatie en kwaliteitsbeleid. De RINO Groep beschikt over een groot (inter)nationaal netwerk waaruit docenten worden geworven. Zij worden geselecteerd op basis van hun betrokkenheid en (specialistische) kennis en ervaring van het vakgebied en hun verbinding met de praktijk. Veel van de opleidingen en na- en bijscholingen zijn erkend en geaccrediteerd door de beroepsverenigingen. Voorts heeft de RINO Groep diverse samenwerkingspartners. Vanuit het docententeam en de onderzoeksafdelingen wordt het scholingsaanbod continu aangepast aan de laatste ontwikkelingen en worden er nieuwe opleidingen gecreëerd met de focus op de vertaling naar de dagelijkse praktijk. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van kwaliteit. Regelmatig worden er themabijeenkomsten en didactische workshops georganiseerd voor docenten.

Continuïteit

Thans bestaat de organisatie uit zo'n 120 medewerkers. Doelstelling van de RINO Groep is de komende periode nog verder te groeien zodat alle velden binnen de gehele geestelijke gezondheidszorg worden bediend. Dit betekent, dat het scholingsaanbod steeds aan verandering onderhevig blijft. De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan, heeft de organisatie zich vooral toegelegd op het aanbieden van blended opleidingsvormen. De komende periode richt men zich vooral op het verder ontwikkelen van het opleidings- en cursusmateriaal en zal het digitale leerportaal worden vernieuwd. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van de RINO Groep voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode is men actief geweest op social media (LinkedIn). Daarnaast zet men de resultaten van het Cedeo-onderzoek in voor het verder verbeteren en ontwikkelen van de dienstverlening en voor communicatie- en marketingdoeleinden. Maar vooral het kwalitatief goede en brede opleidingsaanbod alsmede de deskundigheid van de docenten en de professionaliteit van de organisatie maken dat de RINO Groep kan bogen op een grote, vaste klantenkring.

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