

Klanttevredenheidsonderzoek

Etop Arbo-academie

14-07-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Etop Arbo-academie 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				44%	56%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering				11%	89%
Opleiders				11%	89%
Trainingsmateriaal				67%	33%
Accommodatie②				11%	
Natraject				44%	56%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer③			22%	22%	22%
Prijs-kwaliteitverhouding				78%	22%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				56%	44%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② acht referenten geven geen score
- ③ drie referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Etop Arbo Academie (hierna: Etop) doen al langer zaken met hen. De goede ervaringen met de academie maken dat referenten telkenjare bij hen terugkeren. Eén referent vertelt via zijn netwerk van Arbo deskundigen op Etop te zijn geattendeerd en heeft via de website contact met hen gezocht. Referenten vertellen dat het makkelijk is om tot goede afspraken te komen. Het voortraject verloopt vlot en soepel. De meesten stemmen de trainingen telefonisch met hen af. Referenten vertellen dat Etop de wensen en behoeften goed inventariseert. Ook verdiepen zij zich in de organisatie van de opdrachtgevers en stemmen zij de training daarop af. Daardoor komen er echte maatwerktrainingen tot stand. Sommigen hebben in het voortraject ook andere instituten met Etop vergeleken. Een referent vertelt: "Wij hebben in het voortraject drie partijen met elkaar vergeleken. Etop sprong eruit vanwege het maatwerk dat zij konden bieden. Zij waren de enige die een functieprofiel van onze preventiemedewerkers hebben opgevraagd. Maar ook vonden wij de prijs/kwaliteitverhouding erg goed."

En een ander: "Enkele collega's hebben ook een training van hen afgenomen en waren daar positief over. Etop is op gesprek gekomen om onze wensen te bespreken. Het contact verliep snel en goed. Het was wat lastiger om een trainingsdatum af te stemmen vanwege corona. Daar hebben zij zich flexibel in betoond. Uiteindelijk hebben we de training digitaal laten uitvoeren." Ook anderen melden dat Etop in vergelijking met anderen eruit sprong voor wat betreft het persoonlijk contact. Enkelen melden dat zij voor Etop kiezen omdat zij al jaren tot grote tevredenheid werken met dezelfde trainer(s). Tot slot meldt één referent dat ook de vestigingsplaats een rol bij zijn keuze voor Etop heeft gespeeld. Alle referenten geven het voortraject een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

Opleidingsprogramma

De afspraken in het voortraject leiden tot duidelijke offertes. De prijsafspraken worden daar goed in vermeld. Ook is het programma goed uitgewerkt in de offerte opgenomen. De referenten zijn van mening dat er goed maatwerk wordt geleverd: de trainingen worden volledig afgestemd op de organisatie van de opdrachtgevers. Sommigen laten telkenjare dezelfde training uitvoeren die wordt aangepast aan veranderde omstandigheden van de opdrachtgever en/of de wetgeving. Het offertetraject kent een korte doorlooptijd. Ook op dit onderdeel zijn alle referenten (zeer) positief. Zij geven allen wederom een positieve score.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgevers en deelnemers. Alle referenten geven daarom een positieve score op dit onderdeel. Referenten die niet zelf hebben deelgenomen aan de trainingen vertellen dat zij positieve geluiden terug horen van de deelnemers. Ten tijde van de Corona-crisis zijn de trainingen online uitgevoerd. Dit is naar tevredenheid van de opdrachtgevers verlopen. Eventuele uitval van deelnemers door corona werd door Etop goed opgevangen, zo vertellen zij. Ook zeggen zij dat de digitale uitvoering van de training geen afbreuk heeft gedaan aan de kwaliteit van de training. Alle referenten zijn van mening dat er een goede afwisseling in werkvormen is geboden. Zij vertellen dat er een goede balans bestaat tussen theorie en praktijk: "We moesten opdrachten maken, nadenken en discussiëren. Daarbij werd er gebruik gemaakt van break out rooms. Er zat een goede dynamiek in de training. Bovendien konden deelnemers al hun vragen over het onderwerp stellen", aldus een geïnterviewde. Enkelen vertellen rollenspelen met inzet van een trainingsacteur te hebben gespeeld. "Dat was best nuttig", zegt een referent hierover. Een ander zegt: "Er is in de training echt gesproken waarover het moest gaan en over wat belangrijk voor ons is. Zo is bijvoorbeeld de inrichting van onze eigen werkplekken aan de orde gekomen. Dat is heel zinvol." Een ander vertelt in een quiz-vorm het onderwerp te hebben besproken: "Dat heeft de training verlevendigd", aldus deze referent. Eén referent geeft als verbeterpunt mee dat er wellicht wat meer moderne trainingsvormen zouden kunnen worden gebruikt: "Het zou wat speelser kunnen, meer oefeningen die inzicht geven", aldus voornoemde referent. Weliswaar geeft ook hij een positieve score voor de uitvoering.

Opleiders

Enkele opdrachtgevers werken met vaste docenten. Zij worden al jaren door hen teruggevraagd. Alle referenten zijn dan ook zeer te spreken over de docenten van Etop. Maar liefst negenentachtig procent geeft de hoogst mogelijke score op dit onderdeel ("zeer tevreden"). Elf procent is "tevreden". Alle trainers beschikken naar de mening van de referenten over veel praktijkervaring. Zij noemen hen "specialisten op het onderwerp". "Zij weten hoe het er op de werkvloer aan toe gaat en kunnen de verbinding maken", licht een referent toe. Bovendien vertellen referenten dat de docenten zich goed inlezen in de organisatie en zich dus goed voorbereiden. Enkele uitspraken van referenten over de docenten: "De docent gaf tips en tools en oefeningen in reflecterend luisteren. Ondanks dat de training online is uitgevoerd wist de docent de training toch interactief te maken. Hij bracht het leuk, zodat het geen lange zit werd", "De docent beschikt over heel veel kennis. Hij bouwde heel rustig het verhaal op en liet de deelnemers zelf nadenken. Hij wist veel interactie te bewerkstelligen" en "De docent sloot goed aan bij onze deelnemers. Hij voelde goed aan wat ze nodig hadden en wist ze te prikkelen. Hij heeft hen op een goede, gestructureerde manier bewust gemaakt van wat hun rol is en wat niet." Voorts vertellen geïnterviewden dat de docent aandacht had voor het creëren van een goede sfeer tijdens de training.

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal wordt op maat aangeleverd. Referenten vertellen dat dit regelmatig wordt aangepast aan veranderde wet- en regelgeving en dat het is toegespitst op de organisatie van de opdrachtgevers. Wederom geven alle referenten een positieve score: Zevenenzestig procent is “tevreden”; drieëndertig procent is “zeer tevreden” over het materiaal dat is verstrekt. Zij ontvingen bijvoorbeeld een (handzaam) boekje dat als naslagwerk kan worden gebruikt en/of PowerPointpresentaties. Ook is er achtergrondmateriaal verstrekt. Een van de referenten vertelt dat er van tevoren foto's waren aangeleverd. Daarmee werd het materiaal echt op de praktijk afgestemd. Men noemt de hoeveelheid het trainingsmateriaal “voldoende” en het materiaal “super verzorgd”. Sommigen vertellen dat dit van tevoren, via de mail, is toegestuurd. Anderen vertellen dat er ook achteraf nog materiaal is toegestuurd. Er zijn geen opmerkingen over het trainingsmateriaal. Ook op dit onderdeel geeft iedereen een positieve score.

Accommodatie

Slechts één referent geeft een score voor de accommodatie (“tevreden”). De meeste trainingen zijn incompany of online uitgevoerd. De referent die wél een score op dit onderdeel geeft heeft de training op locatie bij Etop laten verzorgen. Hij is van mening dat Etop een uitstekende accommodatie heeft die op alle fronten voldeed.

Natraject

Ook het natraject verloopt goed. Referenten vertellen dat er genoeg ruimte wordt geboden om feedback op de trainingen te geven en te bespreken. Dit gebeurt ook tussentijds. “Er vindt veel tussentijdse afstemming plaats. Telkenmale wordt er goed geïnventariseerd wat voor soort groep de volgende bijeenkomst aan de beurt is. Dat is prettig”. Enkelen vertellen dat Etop na een langere periode nog wel eens belt om te vragen hoe de zaken ervoor staan. Na afloop van de trainingen krijgen alle deelnemers altijd een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Voor eventuele vragen achteraf stelt de organisatie zich altijd beschikbaar. De certificaten worden op tijd (digitaal) verstrekt. Enkele referenten vertellen nog eens een terugkomdag of -middag te hebben georganiseerd om de kennis op te frissen en de ervaringen te delen. Ook deze bijeenkomsten zijn tot volle tevredenheid van de opdrachtgevers verlopen: “Er zat ook een stukje intervisie in. Dat is ons goed bevallen.” Bovendien vindt men dat er voldoende rendement uit de trainingen is gehaald. Referenten vertellen: “Alle deelnemers deden goed mee en zijn na afloop enthousiast. De preventiekant staat steeds beter op poten in onze organisatie” en “De training is goed beoordeeld door onze deelnemers. Na afloop was iedereen weer enthousiast om zijn of haar rol te vervullen. De rol en focus was weer helder.” Wederom geven alle referenten een positieve score op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Er worden geen opmerkingen gemaakt over de organisatie en administratie. Ook op dit punt is men (zeer) tevreden. De organisatie handelt vlot en klantvriendelijk. De gemaakte afspraken worden nagekomen. De facturen komen op tijd en komen overeen met de gemaakte afspraken. Ter illustratie: “Wij hebben contact met twee dames van het secretariaat die altijd snel reageren per mail en telefoon. Als er al eens wat is, dan wordt het snel opgelost. Ze zijn heel flexibel en denken in alles mee” en “Je kunt heel goed communiceren met het secretariaat”. Ook andere referenten melden gelijksoortige berichten. Alle referenten geven de organisatie en administratie de score “tevreden” (vierenveertig procent) of “zeer tevreden” (zesenvijftig procent).

Relatiebeheer

De meningen over de wijze waarop Etop het relatiebeheer voert lopen iets meer uiteen. Drie referenten geven geen score bij gebrek aan informatie of omdat het relatiebeheer niet aan hen is voorbehouden. Vier referenten geven het relatiebeheer een positieve score. Zij zijn van mening dat de relatie in voldoende mate wordt onderhouden: “Het contact is goed en ik weet hen te vinden als wij ze nodig hebben”, zeggen zij. En: “Wij ontvangen regelmatig mail met nieuw opleidingsaanbod over wetswijzigingen en actuele onderwerpen. Ook beschikt Etop over een kennisbank waar wij gebruik van kunnen maken.” En weer een ander: “De relatie met Etop is goed. Zij bellen af en toe. Zij dringen zich niet op, maar zijn er als het nodig is.” Twee referenten geven echter een neutrale score op dit onderdeel. De een is van mening dat Etop wellicht iets meer aan relatiebeheer zou kunnen doen. De ander is juist van mening dat het niet nodig is om frequent contact te onderhouden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn van mening dat de prijs van de maatwerktrainingen in overeenstemming is met de geleverde kwaliteit. Men vindt dat de prijzen reëel zijn en omdat de trainingen aan de verwachtingen voldoen, vinden zij dat het geld waard. Bovendien zegt men dat de prijzen transparant zijn en komt men niet voor verrassingen te staan. Enkele uitspraken over de prijs/kwaliteitverhouding: "Trainingen zijn over het algemeen duur. Maar de prijzen van Etop liggen in de lijn van anderen. Zij zijn marktconform" en "Wij hebben hen vergeleken met andere partijen. De prijzen zijn prima. Zij vragen niet de jackpot." Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten geven aan "tevreden" tot "zeer tevreden" te zijn over de door Etop verzorgde maatwerktrainingen en de samenwerking met hen hierin. Referenten zeggen zich "goed geholpen" te voelen door hen. Enkele uitspraken: "Het voldoet aan de behoefte. Wij werken al jaren samen met Etop op dit onderwerp en denken dit nog lang te zullen blijven doen. Er bestaat een prima samenwerking" en "Etop verzorgt uitstekende trainingen. Vooral de lange ervaring van de docent is heel erg prettig. Zij zijn informeel, toegankelijk en denken met ons mee." Allen zijn van harte bereid Etop aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Wij werken al vijf jaar met hen samen en hebben nog nooit een negatieve ervaring met hen gehad. Zij ontzorgen ons. Ik ben heel blij met ze. Het is een goede partij om zaken mee te doen."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie②				40%	50%
Natraject③			10%	20%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④			40%	20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	10%	50%	10%
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 op dit onderdeel
- ③ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ④ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑤ Twee referenten geven geen score op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Hieronder worden de resultaten weergegeven van het onderzoek naar de open opleidingen die door Etop Arbo Academie (hierna te noemen: Etop) zijn verzorgd. Er zijn tien referenten bevraagd naar hun ervaringen met hen. Referenten vertellen Etop onder meer te hebben gevonden via het internet. Zij vinden dat Etop een duidelijke website heeft, en dat het inschrijven via de website makkelijk verloopt. "Het is makkelijk een opleidingsdatum te kiezen en de bevestigingsmail volgt vlot. De informatie op de website is volledig en komt overeen met de daadwerkelijke uitvoering", zegt men. Anderen zijn op aanraden van een collega op Etop gewezen. Enkele referenten vertellen nog contact te hebben gezocht met Etop om nadere informatie op te vragen. Zij zeggen door hen vriendelijk te woord te zijn gestaan. "Ik kreeg zo'n leuke reactie; dat trok mij over de streep", aldus een referent over het contact met Etop. Een referent licht zijn keuze voor Etop als volgt toe: "Etop bood een opleiding die andere opleidingsaanbieders niet bieden. Ik heb nog even met hen gebeld. Ze gaven goede adviezen." Alle referenten zijn dan ook "tevreden" (zeventig procent) tot "zeer tevreden" (dertig procent) over het handelen van Etop in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alle geïnterviewden zijn eveneens te spreken over de opleidingsprogramma's van Etop. Vooral het feit dat men kan kiezen uit meerdere modules om uiteindelijk een volledige opleiding die tot een diploma leidt te behalen, vindt men prettig. "Je kunt zelf het programma samenstellen en het tempo bepalen. Het aanbod is heel compleet. Dat is prettig", aldus een referent hierover. Ook over de groepssamenstelling is men tevreden. De groepen zijn niet te groot waardoor er voldoende interactie mogelijk is. Enkelen vertellen dat de deelnemers uit verschillende branches afkomstig zijn. Zij zien dit als een meerwaarde omdat de ervaringen worden gedeeld en men zodoende van elkaar leert. Men vindt dat de opbouw, inhoud en tijdsduur van de modules in orde zijn. Al zegt één referent dat naar zijn mening dag vier en vijf van de module "Vertrouwenspersoon" best in één dag zouden kunnen worden gedaan. Alle referenten geven de opleidingsprogramma's een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden").

Uitvoering

De opleidingen voldoen aan de verwachtingen van de deelnemers, zo blijkt uit de gesprekken met de geïnterviewden. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. Enkelen vertellen dat de opleidingen (of een gedeelte daarvan) als gevolg van Covid-19 online moesten worden uitgevoerd. Anderen vertellen dat er een keuze voor de uitvoering (fysieke lessen of via Teams of een hybride vorm) kon worden gemaakt. Zij zijn hierover zeer te spreken. Degenen die de lessen via Teams hebben gevolgd zeggen dat alle mogelijkheden van het onlineprogramma zijn benut. Al zegt een referent: "De online lessen gingen verrassend goed. De interactie was redelijk. Al kun je bij het doen van online rollenspellen natuurlijk niet dezelfde diepgang als in klassikale lessen bereiken. Maar gezien de omstandigheden was het prima." En een ander: "De twee online lesdagen vond ik heel pittig. Heel theoretisch. Ook thuis moest je veel stampen." Allen vinden dat er voldoende afwisseling in werkvormen bestaat. Zij melden dat de afwisseling tussen theorie en praktijk in balans is. Er worden voldoende oefeningen gedaan, gesprekstechnieken geoefend en rollenspellen gespeeld. Een referent licht toe: "We zijn begonnen met de theorie over de Arboret. Dat is saaie stof, maar het werd op een ludieke manier overgebracht door middel van presentaties aan elkaar". Eén referent, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, werkt bij een zorginstelling en geeft aan dat hij bij de module RI&E soms de verbinding met de zorg mist in de opdrachten. "Het werkplekonderzoek is bijvoorbeeld geheel gericht op kantoormedewerkers. Wellicht is dit een verbeterpunt", aldus voornoemde referent.

Opleiders

Ook over de docenten zijn alle geïnterviewden (zeer) tevreden. Men vindt het prettig dat de docenten allemaal over praktijkervaring en vakkennis beschikken. Referenten benoemen dat er wat onderlinge verschillen tussen de docenten zijn, maar allen zijn naar hun mening voldoende capabel. Ook worden er trainingsacteurs ingezet waarover men eveneens zeer te spreken is. Men dicht hen kwaliteiten toe als "enthousiast" en "rustig en relaxt". Referenten vertellen: "Er bestond een prettige wisselwerking tussen de docent en de groep. Er werd actief naar praktijkervaringen gevraagd. Dat was prettig. Je kon al je vragen stellen" en "Iedere docent heeft zo zijn eigen expertise. De afwisseling in de docenten maakte de opleiding leuk. Ze namen de tijd om dingen uit te leggen. Het zijn prettige mensen." En tot slot: "De docenten waren didactisch goed onderlegd. Het vormde voor hen een extra uitdaging om ook de mensen die online deelnamen bij de les te betrekken. Dat deden ze heel knap."

Trainingsmateriaal

Twee referenten geven de trainingsmaterialen een neutrale score. Alle overige referenten geven ook op dit onderdeel een positieve score. Zij vertellen dat er goede, duidelijke materialen zijn uitgereikt waarmee zij goed uit de voeten konden. Het betroffen zowel papieren als digitale trainingsmaterialen. Maar ook tastbare (ergonomische) materialen, zoals toetsenborden en muizen. Voorts werd er schrijfmateriaal uitgereikt. Een referent licht toe: “Het trainingsmateriaal was precies goed: niet te veel en niet te weinig. Er zat een goede structuur in en het was netjes gebundeld.” Degenen die een neutrale score geven zeggen: “Wij kregen veel PowerPointpresentaties en een boekje. Het was wellicht prettiger geweest om een complete reader te ontvangen die als naslagwerk kan dienen. Dat mis is nu een beetje” en “Het lesmateriaal bestond uit digitaal materiaal dat per mail werd toegezonden en een paar boekjes. Dat vond ik een beetje rommelig. Het was soms niet helemaal duidelijk wat het huiswerk was. Ik zie het als een verbeterpunt om meer duidelijkheid te verschaffen over wat je moet doen.” En tot slot zegt een referent (die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft): “De kwaliteit van de syllabi verschilde een beetje: soms was de inhoud wat bij elkaar gescharreld. Voor de inhoud was dat weliswaar niet storend, maar er zat geen eenduidige stijl in. Wellicht is dat nog een verbeterpunt”.

Accommodatie

Negentig procent van de referenten geeft de accommodatie een positieve score. Tien procent scoort niet. Deze referent heeft de lessen online gevolgd. Geïnterviewden vertellen: “Het was een prettige accommodatie, in Utrecht, vlakbij het station gelegen. Ook de parkeervoorzieningen waren prima. Alles was aanwezig en ook de catering was in orde” en “De accommodatie was fantastisch. Alles erop en eraan.”

Natraject

Aan het eind van de opleidingen wordt aan de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling voorgelegd. Men vindt dat er voldoende feedback momenten zijn. Degenen die een complete opleiding hebben gevolgd met een afrondend (extern) examen zijn hierover ook zeer te spreken. Zij vertellen goed te zijn voorbereid op het examen; met oefenexamens en een mondelinge toelichting op hoe het examen eruit kan komen te zien tijdens een intervisiebijeenkomst. Na afloop krijgt men het certificaat of diploma via de e-mail toegezonden. Vooral over het resultaat dat met de opleiding is bereikt is men zeer te spreken. Referenten vertellen: “In mijn eigen organisatie wordt hetgeen ik heb geleerd niet echt gebruikt, maar ik neem het zeker mee in mijn verdere carrière”, “Ik kom de onderwerpen tegen in het werk. Dat is prettig. Ik kan dan meteen de vertaalslag maken” en “Ik heb goed inzicht gekregen in de inhoud van mijn functie. Je krijgt veel handvatten en informatie mee.” Eén referent geeft het natraject een neutrale score. Hij zegt: “De examenstof liep niet helemaal synchroon met de lesstof. In veel van de behandelde theorie zat onvoldoende verdieping om het examen goed te kunnen maken.” Voorts scoort één referent niet omdat de opleiding nog niet is afgerond. Alle overige referenten scoren ook op dit onderdeel positief (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Organisatie en Administratie

Niets dan lof voor de organisatie en administratie van Etop! Alle geïnterviewden vertellen dat alles goed is verlopen. De mails, lesmaterialen en facturen worden op tijd verstrekt en zijn in orde. Eén referent wil hiervoor specifiek een compliment geven. Voorts zegt men dat de organisatie goed bereikbaar is, klantvriendelijk handelt, goed meedenkt en snelle respons geeft. Ook benoemt een referent dat Etop flexibel is geweest bij het verplaatsen op een opleidingsdatum.

Relatiebeheer

De meningen over de wijze waarop Etop de relatie met haar klanten onderhoudt lopen wat meer uiteen. Veertig procent geeft het relatiebeheer een neutrale score; vijftig procent is hierover (zeer) tevreden en tien procent scoort niet op dit onderdeel. Enkelen vertellen zo af en toe een nieuwsbericht per mail van Etop te ontvangen. Het nieuwe opleidingsaanbod wordt daarin aangekondigd evenals informatie en/of actualiteiten op het vakgebied. Zij vinden dit voldoende. Ook vertelt een referent te zijn benaderd om te vragen of zijn review op de website opgenomen mocht worden. Degenen die een neutrale score op dit onderdeel geven zijn van mening dat Etop wellicht iets meer aan relatiebeheer zou kunnen doen. “Er valt wellicht meer voor hen uit te halen”, zeggen zij. Evenwel geven andere referenten aan dat zij Etop wel weten te vinden als dat aan de orde zou zijn. Een van de referenten geeft een neutrale score omdat hij van mening is dat Etop meer informatie zou kunnen verschaffen over een eventuele aanmelding bij de Nederlandse Vereniging voor Vertrouwenspersonen na afronding van de opleiding.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op dit onderdeel geeft vijftig procent van de referenten aan “tevreden” te zijn; tien procent is zelfs “zeer tevreden”. Voorts geeft tien procent een neutrale score en nog eens tien procent de score “ontevreden”. Tot slot geeft twintig procent geen score op dit onderdeel. Zij hebben geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding omdat de werkgever de opleiding voor hen heeft betaald. Degenen die (zeer) tevreden zijn over de prijs/kwaliteitverhouding zijn van mening dat de prijzen “marktconform”, “eerder laag dan hoog”, “niet buitensporig” en “in de range” zijn. De referent die de prijs/kwaliteitverhouding een neutrale score geeft, is van mening dat hij “een stevige prijs” heeft moeten betalen. Hij vindt dat de opleiding wat goedkoper aangeboden zou kunnen worden. Een ander (die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft) geeft als verbeterpunt mee dat de prijs wellicht wat gecompenseerd zou kunnen worden in het geval een deelnemer de les online volgt (bijvoorbeeld door de lunchkosten te verrekenen). Degene die de prijs/kwaliteitverhouding een negatieve score geeft, vindt de opleiding te duur. Bovendien zegt hij dat het van tevoren niet duidelijk was dat er extra kosten aan het examen zijn verbonden. Naar zijn mening is daarover niet duidelijk gecommuniceerd.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geeft negentig procent aan “tevreden” te zijn over de opleidingen van Etop en de samenwerking met hen hierin. Tien procent is zelfs “zeer tevreden”. Enkele uitspraken die de tevredenheid van de referenten onderstrepen: “Etop werkt met prettige instructeurs. Bovendien was het ook prettig kennis te maken met medecursisten”, “Etop is een flexibele organisatie met persoonlijke aandacht” en “Ik voel mij geholpen door hen. Het is een vriendelijke, warme organisatie en een goede opleiding”. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Enkele referenten overwegen in de toekomst een vervolgopleiding bij Etop te volgen. Alle referenten zijn van harte bereid de opleidingen van Etop aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Etop Arbo-academie op 14-07-2022.

Algemeen

Etop Arbo Academie (hierna: Etop) is opgericht in 2000 en biedt opleidingen, trainingen en cursussen op het gebied van arbeidsomstandigheden. Daarnaast verzorgt Etop advies, project-ondersteuning en coaching bij Arbo-aangelegenheden en heeft zij een kennisbank opgezet. Etop biedt zowel opleidingen met een open inschrijving als maatwerktrajecten aan.

Kwaliteit

Etop heeft een breed basis-opleidingsaanbod. Als gevolg van recente ontwikkelingen in de maatschappij timmert thans vooral de basisopleiding tot Vertrouwenspersoon aan de weg. De (voor vertrouwenspersonen verplichte) nascholingscursussen worden door de LVV geaccrediteerd. Etop werkt met kleine groepen van maximaal 12 deelnemers. De opleidingen en trainingen worden uitgevoerd door een team van ongeveer 20 externe deskundigen. Allen zijn afkomstig uit of werkzaam in de praktijk. Met enkelen van het bestaat een lange relatie. Zij volgen de ontwikkelingen in het vakgebied nauwgezet. Waar nodig leidt dit tot aanpassing van het portfolio. Het up to date houden van de inhoud van de opleidingen en de doorontwikkeling van het trainingsmateriaal is een continu proces. De betrokkenheid van de docenten bij de organisatie is groot. Met regelmaat worden er docentenbijeenkomsten georganiseerd die zowel een inhoudelijk als een netwerkkarakter kennen. Ook onderhouden de docenten per onderwerp met regelmaat onderling contact. Als gevolg van de groei van de organisatie wordt de docentenpool thans uitgebreid. Nieuwe docenten worden geselecteerd op basis van hun praktijkervaring en enthousiasme. Etop leidt haar docenten zelf op; onder meer door mee te kijken tijdens de uitvoering van de trainingen. Ook biedt Etop hen ruimte om zich didactisch te bekwamen, door middel van een train-de-trainer programma. Etop bewaakt de kwaliteit van haar opleidingen structureel. Evaluaties met zowel opdrachtgevers als deelnemers vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Met regelmaat worden rapportages van de evaluaties gemaakt en besproken. Waar nodig leidt dit tot aanpassingen. Zo is de opleiding tot Vertrouwenspersoon de afgelopen periode qua werkvormen vernieuwd. Thans ligt de focus op het doorontwikkelen van de kernopleidingen. Voorts heeft Etop zich aangemeld bij het STAP-register.

Continuïteit

Etop wordt door haar klanten gewaardeerd om de goede uitvoering van de opleidingen met uitstekende, professionele docenten. Daarnaast waardeert men de plezierige wijze waarop de opleidingen worden georganiseerd. Klanten typeren de organisatie als kleinschalig met een informele sfeer. De prettige samenwerking en de relatie met de organisatie maken dat Etop kan bogen op een royale en loyale klantenkring. Etop is in het aantal afgenomen opleidingen de afgelopen periode gegroeid. Ook Engelstalige opleidingen worden momenteel vaker afgenomen. Echter: Etop heeft geen groeidoelstelling op zich, maar streeft naar het op een plezierige wijze bieden van kwalitatief goede opleidingen. Op basis van de (wederom) uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Etop Arbo Academie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Etop onderhoudt het contact met haar klanten onder meer door het jaarlijks versturen van een opleidingsbrochure. Daarnaast worden er nieuwsbrieven verzorgd, plaatst zij soms berichten op LinkedIn en is er tweemaal een magazine uitgegeven. Arbocoördinatoren en preventiemedewerkers die bij Etop de Arbopakopleiding of de Arboconsultant-opleiding met goed gevolg hebben doorlopen worden uitgenodigd om deel te nemen aan het zogenoemde Arbonetwerk. Doel van dit netwerk is om het onderlinge contact te bevorderen en kennis te delen.

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