

Klanttevredenheidsonderzoek

RadarVertige training & opleiding

30-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RadarVertige training & opleiding vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders②				40%	60%
Trainingsmateriaal③			20%	80%	
Accommodatie④				50%	50%
Natraject⑤			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer		10%	30%	30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
- ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe
- ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe
- ⑥ Eén referenten kent de prijs-kwaliteit verhouding geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door RadarVertige training & opleiding (hierna RadarVertige te noemen) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Deelnemers van het onderzoek hebben verschillende redenen om voor dit instituut te kiezen. Een van hen meldt het volgende over een aanbestedingstraject: "In 2021 hebben wij een nieuwe aanbesteding gedaan. Hier zijn toen drie leveranciers uitgekomen, waaronder RadarVertige. Door hun prijs-kwaliteit verhouding kwamen zij uiteindelijk als beste uit de aanbesteding."

Enkelen geven aan al eerder met het instituut te hebben samengewerkt, of dit bureau aangeraden te hebben gekregen: “Wij zijn bij RadarVertige gekomen via connecties bij het CAO. Zij hebben aangegeven diensten van hen af te nemen, en zijn daar positief over geweest”, “Wij kennen dit bureau van een corporatie die goede ervaringen had met hun. Wij zijn toen gestart met een E-learning, die voor ons op maat is gemaakt. Inmiddels werken we al lang samen” en “Andere gemeenten hebben goede ervaringen en wij zijn op aanraden van hen samen gaan werken met dit instituut. Alle deelnemers geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over het verloop van het voortraject. De oriënterende gesprekken vooraf worden vaak gevoerd door verschillende contactpersonen meestal in combinatie met de trainer.

Opleidingsprogramma

Alle respondenten geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over het opleidingsprogramma, zoals deze van tevoren wordt opgesteld. Wat opvalt, is dat iedereen zeer te spreken is over de invloed die men zelf heeft de inhoud van het opleidingsprogramma. Enkele reacties: “Wat wij vragen, pakken zij op. De inhoud komt volledig vanuit ons en de kennis komt van RadarVertige”, “De inhoud van het programma is volledig aangepast op onze wensen. Onze voorkeur ging uit naar meer rollenspellen. Hierdoor werd het in de training erg realistisch” en “Wij hadden een grote opdracht, dus hier was veel maatwerk voor nodig. Dit is goed afgestemd en de invloed die wij hadden op de inhoud was goed.” Alle referenten, op één na, geven aan dat de offerte duidelijk en correct was. De referent waarbij het bedrag hoger uitviel dan verwacht zegt hierover het volgende: “Ja normaal klopt de offerte, alleen in één traject viel het bedrag hoger uit dan vooraf afgesproken. De directeur heeft dit toen rechtgezet.”

Uitvoering

Over de uitvoering van het opleidingsprogramma zijn alle geïnterviewden (zeer) te spreken. Dat komt voornamelijk door het goede maatwerk dat geleverd wordt. Enkele reacties: “In de voorbereiding is veel afgestemd. Dat heeft ook gemaakt dat de start vloeiend verliep. Tussendoor zijn er nog individuele gesprekken geweest met de deelnemers over hun doelen en behoeften. Daarmee is het programma gefinetuned”, “De behandelde casussen hangen af van de input die onze medewerkers geven. Van tevoren wordt er nagedacht over casussen die besproken kunnen worden”, “Er is ruimte om input voor verbeteringen aan te geven. De trainer past zich aan op de feedback en input” en “De medewerkers hebben ook nog invloed op het programma op de dag zelf.” De trainingen wisselen goed af tussen theorie en praktijk. Daarbij komen er veel verschillende werkvormen aan bod. Een aantal geïnterviewden vertelt: “Er was een deel theorie met uitleg en een presentatie. Dit was dynamisch en er werd klassikaal besproken. Daarna was er een rollenspel met de trainer en een acteur, waarbij elke deelnemer een keer heeft kunnen oefenen”, “Doceren, groepsopdrachten en rollenspellen kwamen allemaal aan bod. Het was een goede afwisseling”, “Er was een goede balans tussen theorie en praktijk. Eerst werd de theorie besproken en daarna werd er met een acteur geoefend.” Eén referent geeft aan dat de training naast leerzaam ook heel leuk was: “We hebben gelachen en we hebben geleerd. Het was een hele leuke interactieve dag.”

Opleiders

Alle referenten uiten zich positief over de opleiders van RadarVertige. “Het zijn professionals, die goed weten waar ze het over hebben”, “Door de kennis van de trainers zijn de deelnemers enthousiast over de trainingen. Er is goede feedback, de kennis is concreet te maken en de verhouding tussen theorie en praktijk is prettig”, “De trainers hebben kennis van zaken”, “Deze mensen kennen het werkveld goed. De kennis is zeker aanwezig, en het is fijn voor de medewerkers om begrepen te worden” en “Er wordt goed meegedacht over wat de deelnemers willen leren en hoe we ervoor kunnen zorgen dat de training tot blijvende resultaten leidt” aldus een aantal referenten. Deze citaten laten zien dat de geïnterviewden de opleiders van het instituut inhoudelijk sterk vinden en dat het mensen zijn met kennis van zaken. Daarnaast noemt een aantal geïnterviewden dat de trainers goed kunnen differentiëren. Zoals één van hen schetst: “Aan onze training doen verschillende teams mee. De theorie is duidelijk voor iedereen en de casussen zijn specifiek. De verdeling hiertussen is goed.”

Trainingsmateriaal

De meeste mensen zijn tevreden over het trainingsmateriaal. De neutrale score die door twee respondenten hieraan wordt toegekend, worden als volgt gemotiveerd: "Het zou fijn zijn als er meer naslagwerk zou zijn, ook in de vorm van filmpjes bijvoorbeeld" en "Er kan nog iets meer gekeken worden wat mensen echt nodig hebben om hun dagelijks werk te doen. Dus het lesmateriaal mag nog beter aansluiten op de praktijk." Vier geïnterviewden hebben geen zicht op het lesmateriaal of hebben er geen gebruik gemaakt. De overige referenten omschrijft het trainingsmateriaal als up-to-date en duidelijk: "Het lesmateriaal is van kwaliteit goed en actueel" en "Voor zover ik heb gezien is het trainingsmateriaal passend, volledig en op maat gemaakt."

Accommodatie

Bij slechts twee van de geïnterviewden heeft (een deel van) de training op de locatie van het instituut plaats gevonden. Beide zijn hierover tevreden en omschrijven het als zeer gespecialiseerd en toegepast op de trainingen: "Het trainingshuis is erg mooi ingericht. Er zijn verschillende settings waar je kan oefenen."

Natraject

Het natraject wordt door acht van de tien geïnterviewden met tevreden of zeer tevreden beoordeeld. Men betreft in het oordeel zaken als de resultaten, de evaluaties en input voor een vervolgtraject. Enkele citaten: "Onze mensen zitten steviger aan de balie na de training; ze weten wat ze moeten doen", "Naar ons idee worden doelen bereikt. We horen ook van deelnemers dat ze handvatten meekrijgen om mee aan de slag te gaan", "We hebben nog advies gekregen over het vervolg in de evaluatie van de training. We gaan bij een aantal groepen intervisie doen. Daarnaast we hebben advies gekregen over hoe we dit het beste kunnen aanpakken" en "RadarVertige heeft een verslag van ons ontvangen, wat we altijd bespreken. Eventuele aanpassingen worden meegenomen naar de volgende training. Ook wordt besproken wat de deelnemers hierna nog willen leren en waar dus de accenten moeten komen te liggen." Twee referenten geven het natraject een neutrale score: "Ik heb een formeel evaluatiemoment gemist, ik had toch graag nog wat meer besproken" en "Ik zou graag na elke training evalueren en aanbevelingen ontvangen."

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van RadarVertige zijn bijna alle geïnterviewden tevreden of zeer tevreden. Iedereen van hen geeft aan dat het instituut gemakkelijk te bereiken is en daarbij snel informatie levert en vragen beantwoord. Een uitspraak ter illustratie: "RadarVertige is goed bereikbaar, zowel over de telefoon als via e-mail." Eén referent geeft aan hierover noch tevreden nog ontevreden te zijn. Deze referent vertelt: "Het was het soms een beetje houtje-touwtje met de online leeromgeving. Daar moesten we veel tussen zitten. Van mij mag dat wat soepeler verlopen." Over de flexibiliteit van het instituut zijn alle referenten zeer te spreken. "Ze zijn zeer flexibel en komen ons tegemoet, als er wordt gevraagd om meer fysiek te trainen gebeurt dat ook", "Wij hebben eigenlijk niet veel wijzigingen gehad, maar mocht het nodig zijn geweest had het zeker gekund", aldus twee respondenten.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de gesproken referenten zeer verschillend ervaren. De scores variëren tussen ontevreden en zeer tevreden. De ontevreden respondent verklaart zijn score als volgt: "Er is slecht en langzaam contact. Ik vind dat het bedrijf meer kan doen aan evaluatie na de training. Dit wordt nu niet gedaan en wat mij betreft mogen ze hier actiever in zijn. Ik vind het contact vanuit het instituut minimaal." De neutrale scores zijn op een vergelijkbare manier gemotiveerd: "Er mag vanuit RadarVertige actiever gecommuniceerd worden over nieuwe ontwikkelingen. Het zou bijvoorbeeld fijn zijn als ze ons informeren over wijzigingen in de wetgeving." Daartegenover is de meerderheid van de hen wel (zeer) tevreden over het contact vanuit het instituut. Zij geven aan op de hoogte te worden gehouden van veranderingen en de mate van contact vanuit RadarVertige als prettig te ervaren. Een aantal citaten ter illustratie: "Er is initiatief voor contact vanuit hen. Ze hebben ons ingelicht toen wij met andere mensen te maken gingen krijgen", "Wij hebben een vast contactpersoon die wij één keer per week spreken over onze trajecten, dit verloopt goed" en "Ik word goed geïnformeerd over de zaken die relevant zijn voor ons, maar ik word niet gespamd met reclame." Verder wordt het contact omschreven als open, professioneel, mens- en relatiegericht.

Prijs-kwaliteitverhouding

RadarVertige levert goede kwaliteit voor de prijs van hun opleidingen. Hier is men het unaniem over eens gezien alleen tevreden of zeer tevreden scores zijn toegekend in deze categorie. Men spreekt zich hier als volgt over uit: “De prijs-kwaliteit is marktconform, dus helemaal prima”, “Ik vind het goed, de kwaliteit is hoog en daar hoort een bepaalde prijs bij.” Twee referenten geven de geen score aan de prijs-kwaliteitverhouding van de training, gezien zij hier geen zicht op hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het gehele traject, de opleiding en de samenwerking zijn alle referenten positief. De sterke kanten van het instituut die hier naar voren komen zijn onder andere: duidelijkheid, flexibiliteit en kennis van zaken. “Het persoonlijk contact met de trainers is goed, ze zoeken naar mogelijkheden om er het beste van te maken voor onze organisatie en onze teams”, “Ze weten waar ze het over hebben, maken het praktisch en houden het eenvoudig”, “Ze denken mee met ons, ook als het gaat over dingen die buiten de opdracht vallen. Daarnaast zoeken ze actief naar vernieuwing en sluiten ze zich snel aan bij nieuwe ontwikkelingen” en “Ze hebben echt expertise op het gebied van agressie.” aldus de uitspraken van tevreden referenten. Een aantal van hen noemt een enkel verbeterpunt: “Wij zouden het fijn vinden als er een vaste trainer is voor vergelijkbare trajecten”, “Er is nog wat winst te halen in het administratieve proces en het op maat maken van de offertes” en “Wat het traject voor ons nog beter zou maken is een formele evaluatie na de eerste training en na de volledige opleiding. Daarnaast zou het mooier zijn als de opleiding met een certificering wordt afgerond.” Alle respondenten zouden RadarVertige aanraden aan anderen. Een aantal van hen motiveert dit als volgt: “Ik zou ze aanraden. Ze leveren een goed product en zijn vlot in het onderhouden van het contact met ons bureau” en “Ze hebben kennis van zaken en leveren een breed en kwalitatief goed scala aan trainingen. Door hun ervaring kunnen ze goed schakelen op wat een organisatie vraagt, en voeren dit vervolgens conform uit.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met RadarVertige training & opleiding op 30-06-2023.

Algemeen

RadarVertige is onderdeel van de RadarGroep en is een bureau voor sociale vraagstukken. De RadarGroep biedt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen en houdt zich bezig met vrijwel alle actuele sociale onderwerpen zoals veiligheid, jeugd, sociale zekerheid, zorg, integratie en onderwijs. RadarVertige richt zich met drie teams op de domeinen: Leefbaarheid en Veiligheid, Agressie en Weerbaarheid en Sociaal Domein. Het bureau pakt een leer- en ontwikkelvraag van begin tot eind op. Daarbij wordt, nadrukkelijk in samenwerking met de opdrachtgever, bekeken welke interventies het best passend zijn. Gericht op meerdere niveaus in de organisatie: management, teamleiders en professionals. Een mix van training, werkplekleren, coaching, begeleiding en online leren wordt ingezet om het meest optimale resultaat te kunnen bereiken. Het voorliggende Cedeo onderzoek heeft betrekking op maatwerktrajecten. Het gesprek vond plaats met Bart Verhagen (Directeur).

Kwaliteit

Bij RadarVertige werken trainers, opleidingsadviseurs en trainingsacteurs. Naast ons vaste team, zijn er ruim 180 zelfstandigen verbonden aan RadarVertige. Met het merendeel van hen heeft men al jarenlang een relatie. Centraal staat dat leren leuk en inspirerend moet zijn en blijvende impact heeft. Vaardigheidstrainingen vormen de basis naast inhoudelijke kennis. Trainers dienen dan ook in staat te zijn om die processen op een juiste manier vorm te geven en te kunnen anticiperen op groepsprocessen. Nieuwe trainers verzorgen één of meer proeftrainingen en ontvangen feedback op hun functioneren.

Jaarlijkse gesprekken vormen de basis om resultaten met elkaar te bespreken. De interne trainers vervullen naast hun rol als trainer, ook de functie van projectleider. Onder meer ontwikkelen zij de materialen, beheren de kennisbank en maken een draaiboek. Als projectleider zijn zij eindverantwoordelijk. Evaluaties, zowel met de opdrachtgevers als met de deelnemers zorgen ervoor dat de totale kwaliteit wordt gemeten en geborgd.

Continuïteit

RadarVertige is al een aantal jaren de vaste opleidingspartner voor een aantal grote not for profit organisaties. Het COA is er daar één van. RadarVertige is voor de 4800 medewerkers van het COA het aanspreekpunt en vervult een makelaarsfunctie. Dat wil zeggen dat zij de beste leveranciers zoekt, passend bij de vraagstelling van de specifieke leerwens. Daarnaast breidt het expertises uit met innovatieve leertrajecten zoals 'motiverende gespreksvoering' en 'stress sensitieve dienstverlening'. Een team van 5 mensen ontwikkelt voortdurend blended leeroplossingen met een online component hetgeen een voortvarende professionalisering van de online-leeromgeving tot gevolg heeft. Radar blijft nadrukkelijk een maatwerkburo, maar gaat een aantal specialismes toch in open inschrijving aanbieden. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van RadarVertige voor de komende periode bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

RadarVertige levert maatwerk gericht op de wensen en leerdoelen van de klant. Het meedenken met de wensen van de opdrachtgever, de kwaliteit van de trainers en acteurs en ook het flexibel kunnen schakelen zijn belangrijke argumenten voor referenten om al jarenlang trainingen bij RadarVertige af te nemen. Onlangs is een eigen praktijk/leerstraat 'het Radarlab' geopend, een unieke locatie in Nederland die geheel gericht op praktijksimulaties en praktijkgericht trainen is.

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