

Klanttevredenheidsonderzoek

Schoevers opleidingen

26-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schoevers opleidingen 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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders②			10%	30%	40%
Trainingsmateriaal③			10%	40%	
Accommodatie④					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de opleiders
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Alle trajecten hebben in-company of online plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten vertellen dat zij al langer zakendoen met Schoevers opleidingen (hierna Schoevers te noemen). Sommigen spreken over een samenwerkingsovereenkomst; anderen over het feit dat zij binnen hun organisatie preferred supplier zijn. Ook komt naar voren dat het bureau een aantal jaren geleden een aanbestedingstraject heeft gewonnen. In dit stadium zijn de respondenten van mening dat er goed naar hun wensen wordt geluisterd en dat Schoevers adviseert wat het beste aansluit. Enkele citaten: "Zij denken goed mee bij onze behoefte en weten dat te vertalen naar een training", "We zoeken altijd iets dat passend is bij de vraag", "We bespreken alle wensen eerst intern zodat we zeker weten dat we alles meenemen in het eerste gesprek" en "Schoevers heeft een goede naam als het gaat om managementondersteuning." Uit de interviews blijkt dat de opdrachtgevers een vaste contactpersoon hebben met wie men goed kan schakelen. Zoals één van hen zegt: "Onze accountmanager denkt echt mee en heeft goed geluisterd. Deze doet het perfect." Dat maakt dat alle referenten in dit stadium tevreden en zeer tevreden zijn.

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, volgt er vanuit Schoevers een programmavoorstel inclusief een begroting van de kosten. Ook hierover zijn alle respondenten (zeer) tevreden. Zij zijn van mening dat het goed aansluit op hetgeen is besproken. Eén van hen merkt daarbij nog wel op: "In grote lijnen klopt het. Vervolgens gaan wij het intern nog even finetunen en dan volgt een akkoord." Een volgende vertelt: "We krijgen een offerte en daarna gaan we het inhoudelijk verder vormgeven met de trainer. Dan plannen we ook meteen een datum." Ook zegt een geïnterviewde: "We stemmen regelmatig af over de inhoud, het doel en wat de organisatie wil. Daar hebben zij veel oog en oor voor. Men denkt echt mee om het zo passend mogelijk te maken." De opgenomen begroting, zo geven de respondenten aan, is voor hen eveneens helder en duidelijk.

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn (zeer) positief over de uitvoering. De meeste trajecten hebben online plaatsgevonden. Bij langduriger trainingen is het aangevuld met live bijeenkomsten, soms mede op nadrukkelijk verzoek van de deelnemers. Wat opdrachtgevers als feedback hebben gekregen, is onder meer dat er een goede balans in de programma's zit en dat er wordt ingezoomd op de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Ook online verloopt een training naar wens. Zo zegt men bijvoorbeeld: "We hebben het een aantal keren uitgesteld omdat het onze wens was om de training live te volgen", "De theorie was ondergeschikt aan de praktijk. Het geheel was erg interactief", "We hebben meerdere groepen gehad en de deelnemers waren erg enthousiast", "Vooraf zijn er casussen aangegeven en ter plekke konden we nog vragen stellen" en "Het geheel bestond uit meerdere modules met een interval van een aantal weken. Al met al is het positief beoordeeld." Eén van de referenten is neutraal omdat uit de evaluatie met de deelnemers is gebleken dat de aansluiting niet conform de verwachtingen is geweest. Daarbij heeft de technische kant een rol gespeeld.

Opleiders

Twee opdrachtgevers hebben te weinig gedetailleerde informatie ontvangen over de opleiders en onthouden zich daarom van een oordeel. Een derde deelt mee dat de trainer niet goed aansloot bij de cursisten en mede daarom vindt er nu een trainerswissel plaats. "De trainer blijkt niet erg gewend om via het scherm dingen te delen waardoor de deelnemers minder positief waren", verklaart deze daarbij zijn neutrale score. Deze respondent merkt wel op dat Schoevers openstaat voor de feedback vanuit de klant en daar ook, indien mogelijk, op acteert. De overige zeven tonen zich enthousiast en zeer enthousiast over de opleiders die Schoevers inzet. Er wordt onder andere meegedeeld dat zij goed weten te schakelen op de groep, open staan voor vragen en over theoretische deskundigheid beschikken. Daarnaast typeert men de trainers nog als volgt: "Zij maken snel verbinding en spelen in op de behoefte", "De trainer is warm en mild en past bij de doelgroep", "Deze is positief naar de mensen toe en vraagt goed door", "De trainer is een echte specialist die ook onze context goed kent", "De opleider stemt echt af op de deelnemers en wordt als empathisch getypeerd" en "De trainer is ongelooflijk leuk en goed met de groep." Een aantal referenten heeft met meerdere trainers samengewerkt. Zoals één van hen aangeeft: "Uit de evaluaties haal ik dat zij goed en betrokken zijn en kennis van zaken hebben."

Trainingsmateriaal

Vier van de vijf opdrachtgevers die zicht hebben op het gebruikte trainingsmateriaal, tonen zich tevreden. Men is van mening dat het aansluit bij het karakter van de training en dat het voor de deelnemers van toegevoegde waarde is. Zij vertellen dat het eveneens bruikbaar is als naslagwerk. Degene die tevreden noch ontevreden is, merkt op dat de kwaliteit van de materialen niet de kwaliteit heeft die men intern in de organisatie voorstaat. "Ze krijgen de slides en opdrachten. Maar ik zou Schoevers adviseren om een format te creëren dat meer aansprekend is", zegt deze erbij. De anderen melden bijvoorbeeld dat er later nog artikelen zijn gemaild en dat er vooraf boekjes zijn gestuurd. Ook merkt een respondent over e-Connect nog op: "Het functioneerde goed. Alles is inmiddels gedigitaliseerd." Daarnaast melden enkelen dat er niet veel materiaal is gebruikt en dat het voornamelijk om de opdrachten ging. Eén van hen vertelt nog: "Wij hebben de materialen in ons eigen LMS staan waardoor de cursisten daar alles kunnen downloaden."

Accommodatie

Alle trainingen hebben online en/of in-company plaatsgevonden.

Natraject

Het natraject, zoals Schoevers dit aanpakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. De deelnemers krijgen na afloop van een traject of module een evaluatieformulier. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat de contactpersoon altijd aan het eind van een training-dag nog even belt. Dan wordt er geïnventariseerd hoe het is verlopen en of er nog zaken zijn waar men tegenaan is gelopen. Ook met de opdrachtgever vinden op gezette tijden evaluatiegesprekken plaats. Daarbij krijgt men een korte rapportage van de ingevulde formulieren. Ook kan het zo zijn dat de evaluatie intern bij de opdrachtgever plaatsvindt. In dat geval worden de resultaten teruggekoppeld naar Schoevers. Deelnemers ontvangen, afhankelijk van het soort training, na afloop een bewijs van deelname of een certificaat. Op de vraag wat het rendement is van de opleidingen, antwoorden enkelen het volgende: "Men is zich meer bewust van het gebezigde taalgebruik. Men heeft handvatten gekregen, zowel voor schriftelijke als mondelinge communicatie", "We hebben meer verbinding gekregen met elkaar en met de organisatie", "We hebben inzicht gekregen in waar we op moeten focussen en in welke structuur het beste past bij welke fase in een project" en "De praktische handvatten zijn echt van toegevoegde waarde." Eén van hen merkt nog specifiek het volgende op: "De laatste twee jaren heeft de leergang intern veel bekendheid gekregen. Daardoor hebben we veel aanvragen. Er is interesse in persoonlijke ontwikkeling en mede dankzij de positieve ervaringen van deelnemers, hebben we nu de leergang verder ontwikkeld richting persoonlijke effectiviteit en samenwerking."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat Schoevers de organisatie en administratie goed en zeer goed op orde heeft, blijkens de scores. Men vindt dat het bureau makkelijk bereikbaar is en de afspraken nakomt. "En mocht er een issue zijn, dan wordt het snel opgelost", vertelt één van hen. Ook blijkt uit de gesprekken dat alle informatie tijdig wordt toegestuurd en dat Schoevers openstaat voor feedback. In dit stadium spreekt men eveneens over de servicegerichtheid en de flexibiliteit. "Men heeft verstand van zaken en reageert snel" en "Ik vind het een professionele organisatie", lichten twee referenten desgevraagd nog toe.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer zoals Schoevers dit vormgeeft, beoordelen negen van de tien referenten met een (zeer) positieve score. Er is een vast aanspreekpunt met wie men goed kan schakelen en waarbij het persoonlijke contact de boventoon voert. Daarnaast geeft men aan dat er goed wordt meegedacht en dat men Schoevers als een klantgerichte organisatie beoordeelt. Enkele reacties: "Zij schakelen goed door op onze behoefte door bijvoorbeeld ook andere labels erbij te betrekken", "Zij hanteren korte lijnen en er is geregeld contact. Mocht er aanleiding toe zijn, dan pakken zij dit direct op. Daarnaast weten zij inmiddels heel goed onze context te duiden", "Ik ervaar hen ook als heel flexibel. Juist ten tijde van Corona hebben we dat meegemaakt" en "Het contact ervaar ik als prettig, persoonlijk en betrokken." Een geïnterviewde merkt nog specifiek op: "Onze contactpersoon komt ook langs en dat stellen we zeer op prijs." Deze laatste opmerking wordt door meerdere respondenten genoemd. Hoewel de meesten aangeven dat Schoevers de relatiekant hoog in het vaandel heeft staan, merkt één van hen op dat deze het contact té commercieel ingestoken vindt. Dat is de reden voor zijn neutrale score.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt een ruime meerderheid tevreden. Typeringen als 'goed', 'prima' en 'marktconform' komen meermaals naar voren. Ook zeggen drie referenten: "De balans is goed. Ze hanteren een redelijke prijs", "De prijs is aan de hoge kant maar we krijgen er wel waarde voor terug" en "Schoevers hanteert prijzen die vergelijkbaar zijn met anderen. In die zin springen ze er niet uit en beoordeel ik de prijs-kwaliteitverhouding als neutraal."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de opleidingen en samenwerking met Schoevers. Samengevat benoemen zij de volgende positieve kenmerken: "Zij hebben veel kennis van de doelgroep en weten wat er speelt in de markt. Daarnaast stralen zij vertrouwen uit en houden zij de ontwikkelingen van het vakgebied goed in de gaten", "Ik ervaar hen als proactief en klantgericht", "De naamsbekendheid spreekt aan en zij denken goed mee in onze behoefte", "Schoevers is gespecialiseerd op een bepaalde doelgroep en heeft daarbinnen een passend aanbod. Het prettige en persoonlijke contact, de kennis van de context en de behoefte vind ik een pre", "De trainer is een topper en zij stellen echt een programma op maat samen" en "De uitstraling heeft te maken met de liefde voor het vakgebied. Daar zijn zij trots op." Naast punten die al eerder aan de orde zijn gekomen, heeft een enkeling nog de volgende tip: "Ik vraag me af of het inhoudelijk nog actueel genoeg is en daarmee voldoende aansluit op de toekomst", "De behoefte in de markt verandert. Ik zou hen dan ook adviseren om snelle en kortdurende trainingen in het aanbod op te nemen" en "Ik heb de indruk dat ze wat blijven hangen. Het product is goed maar blijf aansluiten. Als wij als organisatie een extra stap willen maken, vraag dan goed door naar onze behoefte." Allen geven tot slot aan dat zij Schoevers van harte aanbevelen aan anderen. Zoals een van hen tot slot zegt: "Het is oprecht een fijn bedrijf om mee samen te werken."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal			30%	50%	20%
Accommodatie②				20%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie		10%	10%	40%	40%
Relatiebeheer			20%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij zes referenten heeft de training online plaatsgevonden
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject van trainingen met een open inschrijving, zoals Schoevers dit aanbiedt, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Uit de interviews komen onder andere zaken als de naamsbekendheid en het imago als redenen naar voren om voor hen te kiezen. “Schoevers is een bekende naam in het vakgebied van managementondersteuning” en “Het instituut staat bij ons intern op de studiepagina. Zij zijn een preferred supplier dus ik kwam al snel bij hen terecht”, geven twee van hen als verklaring. Anderen delen mee dat zij Schoevers via een zoekmachine hebben gevonden. “Het was weliswaar een hbo-opleiding maar het programma was heel beknopt. Dat sprak mij aan in combinatie met mijn baan”, verklaart een volgende. Ook benoemt men dat de gekozen opleiding tegemoet komt aan de leerwensen en dat men de training vindt aansluiten op het beroepenveld. De inschrijving verloopt snel en makkelijk. Direct daarna ontvangen de deelnemers een bevestiging.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals de cursisten dit op de website van Schoevers of de interne portal hebben gelezen, stemt allen (zeer) tevreden. Zij beoordelen de inhoudelijke informatie als duidelijk, evenals de kosten. Ten aanzien van deze laatste opmerking wordt ook aangetekend dat men hier niet of nauwelijks naar heeft gekeken omdat de werkgever betaalt. Enkele citaten: "Wij hebben een intern programma waarbij je kunt kiezen welke opleiding je wilt volgen" en "Alles is helder. Ik heb even moeten zoeken en daarna gevonden wat ik wilde. De informatie heb ik zelf gedownload." Twee respondenten tekenen nog wel het volgende aan: "Ik heb diverse opleidingen gevolgd maar ik heb geen officieel mbo-diploma. Dat bleek vooraf geen probleem maar later werd dit teruggedraaid. Daar heb ik met Schoevers over gecommuniceerd en is dit uiteindelijk goed gekomen. Ik vind wel dat zij aan de voorkant meer helderheid hierover moeten verschaffen" en "Voordat ik me heb aangemeld, heb ik meermaals contact gehad. Maar na de aanmelding werd het stil. Ik kreeg onder meer een verkeerd boek toegestuurd maar daar werd niet op gereageerd. Uiteindelijk is het via bemiddeling van de docent wel gelukt."

Uitvoering

Van de tien referenten zijn er negen positief en zeer positief over de uitvoering. Ook ten tijde van Corona heeft Schoevers alles naar tevredenheid weten uit te voeren, zo geven de respondenten aan. "De trainers maken actief gebruik van de online leeromgeving inclusief de break-out rooms. Daarnaast houdt men rekening met pauzes", geeft een geïnterviewde aan. Ook vertelt een respondent dat deze snel is afgeleid. "Ik luister wel maar tussendoor kijk ik nog even naar de mails", verklaart deze. Een derde meldt: "Ik wilde graag de opleiding live volgen maar dat kon niet. Uiteindelijk heb ik een deel online en een deel fysiek kunnen doen. Het viel alleszins mee. Het systeem dat Schoevers hanteert, functioneert goed. Online is vaak wat effectiever." Een volgende merkt op dat alle cursisten in eerste instantie gezakt waren. "Dat heeft Schoevers heel netjes opgelost door een extra les in te plannen met een gratis herkansing", vertelt deze erbij. Een referent is neutraal in de beoordeling: "Het niveau bleek hoog terwijl ik andere verwachtingen had. We moesten meteen plannen schrijven terwijl we inhoudelijk nauwelijks ondersteuning kregen. Die eerste module was voor mij heel onduidelijk. Uiteindelijk heb ik alles opgepakt maar daardoor wel vertraging opgelopen."

Opleiders

Degene die tevreden noch ontevreden is, vertelt: "De begeleiding die ik als student kreeg, liet in eerste instantie te wensen over. Daarna werd het beter. Ik merk ook dat ik beter presteer als ik fysieke bijeenkomsten bijwoon." De overige negen zijn (zeer) enthousiast over de trainers die Schoevers inzet. In het oordeel betreft men zaken als inhoudelijke deskundigheid en didactische kwaliteiten. Ook blijkt zij nog steeds in het werkveld werkzaam te zijn waardoor zij zich goed kunnen verplaatsen in de deelnemers. Enkele citaten: "Zij zitten goed in de stof. Je kunt veel vragen stellen", "Een trainer maakt of breekt een training. Onze opleider is heel rustig, kan het goed uitleggen, denkt mee en gaat echt in op vraagstukken uit de praktijk", "De trainer staat open voor interactie. Deze is heel toegankelijk en weet veel van het werkveld", "Alle modules hebben een eigen expert. Zij zijn allen betrokken maar ook heel verschillend. De een gaat echt ver in de begeleiding; de ander wat minder" en "Op de ingeleverde opdrachten, heb ik feedback gekregen die waardevol was."

Trainingsmateriaal

Voor drie referenten is het lesmateriaal aanleiding voor een neutrale score. Zij verklaren deze als volgt: "We hebben een boek aangeschaft dat tijdens de les nauwelijks is gebruikt", "Er ging iets mis met het versturen van het juiste lesmateriaal. Uiteindelijk heb ik het wel gekregen maar in het begin heb ik het moeten missen" en "Het lesmateriaal vind ik verouderd. Het is aan te raden om het aan te laten sluiten bij actuele ontwikkelingen." De overige zeven tonen zich content. Zij zijn van mening dat het materiaal aansluit en ook als naslagwerk bruikbaar is. Men spreekt over boeken en syllabi. Ook vertellen referenten dat zij zelf veel aantekeningen hebben gemaakt en daar regelmatig op terug pakken. Daarnaast kan men materialen downloaden en worden filmpjes ter ondersteuning aangeboden.

Accommodatie

De meeste trainingen hebben online plaatsgevonden. Daar waar Schoevers gebruik heeft gemaakt van een accommodatie, wordt deze door vier referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. De locatie is goed geoutilleerd en alle benodigde faciliteiten zijn voorhanden. Daarnaast is de betreffende locatie goed bereikbaar en heeft voldoende parkeermogelijkheden.

Natraject

Alle tien de referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het natraject. Men krijgt geregeld een evaluatieformulier aangeboden en na afloop een diploma of bewijs van deelname. Over het afronden van een traject, wordt onder andere het volgende verteld: "Ik heb verslagen ingeleverd waar ik feedback op heb gekregen en een advies voor verbetering", "Bij elke module heb ik een opdracht of examen afgerond. Uiteindelijk heb ik ook nog een scriptie geschreven. Het diploma kwam netjes met de post" en "Ik heb de opleiding afgerond door een officieel examen op een externe locatie." De toepasbaarheid van het geleerde na de training, wordt door enkelen als volgt omschreven: "Ik heb echt handvatten gekregen die ik gebruik in mijn werk", "Deels was het de bevestiging van hoe ik het doe maar ik heb ook extra verdieping ontvangen", "Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen in de uitvoering van mijn werkzaamheden" en "Ik heb gemerkt dat ik veel relaxter ben geworden. Onder andere omdat ik heb geleerd om een probleem van de ander bij de ander te laten en om vaker pauzes te nemen. Afstand nemen betekent ook dat ik scherper word."

Organisatie en Administratie

Acht respondenten zijn van mening dat Schoevers de organisatie en administratie goed op orde heeft. Sommigen delen mee dat zij daar niet veel ervaring mee hebben omdat zaken intern worden afgehandeld. Maar, als zij hulp of ondersteuning nodig hadden (bijvoorbeeld bij het inloggen op e-Connect), kon Schoevers dit bieden. Ook is alle informatie in hun ogen tijdig toegestuurd. Een geïnterviewde is ontevreden: "Ik heb best vaak lang moeten wachten op antwoord. Daarnaast blijken de beoordelaars niet dezelfde criteria te hanteren. Daar zit geen lijn in waardoor het heel verwarrend is. Degene die mij toen goed heeft geholpen, is helaas weg gegaan." Een tweede is neutraal op dit onderdeel: "Ik heb wel wat issues gehad waarbij ik niet altijd even goed geholpen ben door de backoffice. Laat ook zien dat je betrokken bent bij de individuele cursist."

Relatiebeheer

Voor acht referenten is het door Schoevers uitgevoerde relatiebeheer in orde. Veruit de meesten melden dat er na afloop geen contact meer is geweest maar dat vinden zij prima. Zij weten Schoevers zelf te vinden wanneer zij hen nodig hebben. Daarnaast meldt men tevens dat men wel nieuwsbrieven ontvangt. Dat wordt meer gezien als een reclame-uiting. Twee referenten beoordelen het relatiebeheer neutraal en verklaren: "Ik ben van mening dat ze na een tijdje nog eens kunnen bellen met de vraag hoe het gaat. En zeker ook naar aanleiding van de negatieve feedback die ik als cursist op een module heb gegeven" en "Ik krijg wel eens mails maar die lees ik niet heel actief. Ik geloof dat ik nog iets met een alumni community moet doen maar dat ligt er nog steeds."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding en onthouden zich van een oordeel. Een vierde is neutraal en van mening dat deze er te weinig waarde uit heeft weten te halen in vergelijking met de prijs: "Ik heb vertraging opgelopen waardoor het traject duurder werd." De overige zes vinden de verhouding goed in balans.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot geven negen van de tien referenten aan dat zij tevreden zijn over het gevolgde traject en de samenwerking met Schoevers. Zo vertellen zij onder andere de volgende positieve punten: "Het is een professionele organisatie met een breed aanbod", "Ik vind hen oplossingsgericht doordat zij goed schakelen op de behoefte van de deelnemers", "Je kunt ook veel leren van cursisten vanuit andere branches. Ook dat vind ik van toegevoegde waarde", "Het is fijn dat je alles zelf kunt samenstellen", "De docenten zijn betrokken en ervaren" en "Alles eromheen is goed geregeld." Ook geeft men nog een aantal tips: "Ik heb wel ervaren dat het merk Schoevers anders is dan vroeger" en "Het mag nog meer aansluiten op de praktijk. Organiseer bijvoorbeeld ook nog eens een webinar." Daarnaast plaatst een aantal referenten een opmerking ten aanzien van de communicatie en verwachtingen: "Voor deze opleiding stond een jaar. Maar als je daarnaast nog werkt, is het niet te doen. Wat mij betreft, is het eigenlijk een tweejarige opleiding. Maak dat aan de voorkant duidelijk" en "Ben alert op het niveau. Van mbo naar hbo is een groot verschil. En let er ook op dat de boeken aansluiten op het materiaal binnen e-Connect." Dat is voor deze laatst geciteerde referent de belangrijkste reden voor de neutrale score. Daarnaast merkt een volgende op het een dure opleiding te vinden. "Daarom weet ik niet zeker of ik deze wil aanbevelen. Als ik deze zelf had moeten betalen, had ik het niet gedaan", zo vertelt deze geïnterviewde hierbij. De overige negen geven wel aan dat zij de gevolgde opleiding aanraden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Schoevers opleidingen op 26-06-2023.

Algemeen

Schoevers Opleidingen kent een lange bestaansgeschiedenis. Al meer dan 100 jaar biedt zij inmiddels meer dan 150 opleidingen aan op MBO- en HBO(+)-niveau; zowel voltijds als deeltijd. Daarnaast worden er kortdurende trainingen en e-learnings verzorgd op het terrein van managementondersteuning. De lessen zijn gericht op de dagelijkse werkpraktijk van de studenten. Het geleerde is dan ook direct toepasbaar in de uitvoering. Schoevers biedt baangarantie bij een groot aantal opleidingen; zowel voor als tijdens en na afronding van een opleiding. Algemene opleidingen worden aangevuld met specialisaties, passend bij elke fase binnen een carrière en gericht op specifieke kennis en ervaring. Het gesprek vond plaats met Melanie Cato (kwaliteitsmanager), Dianne van de Rijt (accountmanager), Rob Rijbroek (directeur) en Petra Terstegen-Hofman (business manager).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Schoevers hoog in het vaandel. Docenten en trainers zijn vakinhoudelijke experts met een ruime make aan ervaring en goede didactische kwaliteiten. Men kijkt nadrukkelijk naar welke trainer of docent bij welke klant of opleiding het beste aansluit bij de behoefte. Deze experts komen zelf uit het vakgebied en hebben daarmee grote affiniteit met de doelgroep. De meeste van hen werken al lang voor Schoevers, maar een recente verbinding met de praktijk is een vereiste voor hun inzet. Intern hanteert men een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van evaluaties met zowel de opdrachtgever als de deelnemer. Zij vormen dan ook een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit. Schoevers opereert binnen een nichemarkt; de managementversterkende laag die zich ontwikkelt van dienstbaar naar dienstverlenend. Om de deelnemers zo optimaal mogelijk te faciliteren, werkt het bureau samen met een aantal gespecialiseerde partijen; zowel brancheverenigingen als associate partners.

Continuïteit

Schoevers anticipeert op veranderende vraagstellingen vanuit de markt en/of het vakgebied. Men is de komende tijd gefocust op productontwikkeling, zoals bijvoorbeeld de inzet van ChatGPT. Daarnaast kijkt men nadrukkelijk naar daar waar behoefte ontstaat naar verdere specialisatie, bijvoorbeeld op het gebied van virtual assistance. Alle nieuwe diensten zijn en blijven gericht op het bereiken van resultaat met de meest optimale ondersteuning. In lijn met de arbeidsmarkt, richt men zich op inhoudelijke uitbreiding van het portfolio enerzijds en anticipeert men anderzijds op de vraag naar kortere trajecten bijvoorbeeld in de vorm van workshops of kortlopende trainingen. Het Schoevers Excellent Program kent daarbovenop drie extra speerpunten: excellent organiseren, communiceren en klantgerichte service. Dit vormt de basis voor een nieuwe klantbelofte om de cursisten maximaal te faciliteren door additionele service, bijvoorbeeld in de vorm van webinars of onderzoeken, te leveren. Schoevers houdt alle actuele ontwikkelingen in de gaten en blijft actief in verbinding met de markt. Door de continue ontwikkeling van nieuwe opleidingsprogramma's die aansluiten bij de behoeften en ontwikkelingen van de werkpraktijk én de nadrukkelijke zorg voor het bewaken van de kwaliteit daarvan, wordt Schoevers gezien als een gerenommeerde en professionele organisatie. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Schoevers Opleidingen de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Binnen het vakgebied heeft Schoevers een positieve reputatie en bijbehorend imago. Intern legt men de lat dan ook hoog. De laatste jaren heeft het bureau zich extra ingespannen om een geheel eigen signatuur te creëren. Klanten waarderen hen onder meer op zaken als inhoudelijke expertise, klantgerichtheid en professionaliteit. Daarnaast spreken zij zich lovend uit over de vloeiende transfer van theorie naar praktijk. De verbeterpunten uit het Cedeo-rapport zullen worden bestudeerd en daar waar gewenst of noodzakelijk, zal men daarop anticiperen.

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